

RAPPORT ANNUEL 2021-2022



Commissariat
à l'information
du Canada

Information
Commissioner
of Canada

TABLE DES MATIÈRES

3	MESSAGE DE LA COMMISSAIRE
5	2021-2022 : UNE ANNÉE DIFFICILE POUR LE DROIT D'ACCÈS À L'INFORMATION
10	SUR LE PLAN DES ENQUÊTES
18	BILAN DE MI-MANDAT
25	PLEINS FEUX SUR L'INNOVATION
27	MISE À JOUR RELATIVE AUX LITIGES
29	INVESTIR DANS NOS RESSOURCES
31	À PROPOS DU COMMISSARIAT À L'INFORMATION
33	ANNEXE – RAPPORT ANNUEL DE LA COMMISSAIRE À L'INFORMATION AD HOC



CAROLINE MAYNARD
Commissaire à l'information du Canada

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE

J'ai le plaisir de déposer le présent rapport soulignant le travail effectué par le Commissariat à l'information du Canada au cours de la période d'avril 2021 à mars 2022. Le rapport décrit les efforts déployés pour faire respecter le droit d'accès à l'information, soit par la tenue d'enquêtes, l'élaboration de documents d'orientation à l'intention des parties plaignantes et des institutions ainsi que de la formulation d'observations et de conseils au Parlement concernant le système d'accès à l'information.

En tant que Commissaire à l'information du Canada, je me trouve aujourd'hui à mi-chemin de mon mandat de sept ans. Comme c'est le cas dans tout voyage, il y a eu des surprises et des obstacles à surmonter – la pandémie à l'échelle mondiale étant l'exemple le plus évident. Mon équipe a su relever ces défis, et nous restons déterminés à faire en sorte que la *Loi sur l'accès à l'information* soit correctement appliquée et à ce que les personnes qui font des demandes d'accès puissent accéder à l'information à laquelle elles ont droit.

Cela dit, la prochaine étape du voyage apportera sans doute son lot de défis. Étant donné que l'exercice 2021-2022 est une année record en matière de nombre de plaintes déposées auprès du Commissariat, notre capacité à traiter un volume toujours plus important de plaintes est mise à l'épreuve. Nous aurons besoin de ressources supplémentaires pour continuer de réduire le nombre de plaintes dans notre inventaire, tout en veillant à ce que les nouvelles plaintes soient traitées en temps opportun.

Depuis le début de la pandémie, je ne cesse de réitérer qu'un système d'accès adéquat est essentiel pour assurer la responsabilité et la transparence ainsi qu'obtenir la confiance du public. Dans l'ensemble du système fédéral d'accès à l'information, les institutions fédérales ont eu plus de deux ans pour s'adapter à la réalité de la pandémie et aux difficultés inhérentes qu'elle a entraînées dans notre quotidien et notre environnement de travail. De toute évidence, la COVID-19 ne peut plus servir d'excuse pour manquer aux obligations législatives en matière d'accès à l'information.

Selon les statistiques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) sur la capacité des institutions à traiter les demandes d'accès malgré les contraintes engendrées par la pandémie, 79 institutions étaient pleinement capables de traiter des documents électroniques classifiés « Secret » et « Très secret » à la fin de l'exercice 2021-2022. Cependant, 65 institutions n'avaient aucune capacité ou avaient seulement une capacité partielle pour traiter ces documents. De plus, le personnel responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) de 28 institutions n'avait aucun accès ou avait seulement un accès limité sur place pour le traitement des dossiers physiques. Cela démontre qu'un certain nombre d'institutions ne respectent pas leurs obligations législatives, alors que d'autres semblent les considérer comme facultatives. De toute évidence, bon nombre d'entre elles continuent de faire fi de l'importance que mérite le droit de la population canadienne en matière d'accès à l'information.

Les problèmes liés à l'innovation et à l'allocation de ressources suffisantes pour assurer l'accès à l'information persistent également. Pourtant, l'expérience démontre que l'adoption d'outils technologiques spécialisés permet une utilisation plus efficace des ressources financières et humaines. Autrement dit, si la

Dans l'ensemble du système fédéral d'accès à l'information, les institutions fédérales ont eu plus de deux ans pour s'adapter à la réalité de la pandémie et aux difficultés inhérentes qu'elle a entraînées dans notre quotidien et notre environnement de travail. De toute évidence, la COVID-19 ne peut plus servir d'excuse pour manquer aux obligations législatives en matière d'accès à l'information.



technologie existe, nous devons l'utiliser. Le gouvernement se doit d'investir suffisamment dans les ressources humaines en créant des bassins, en embauchant du personnel suffisamment qualifié et en concevant de la formation adéquate et continue pour les employés. Bien que je trouve troublant que de nombreuses équipes responsables de l'AIPRP présentent toujours un besoin criant de personnel qualifié supplémentaire, il est encourageant de constater que le SCT s'emploie à mettre en place un processus de sélection externe pour aider les bureaux de l'AIPRP à combler les lacunes en ce sens.

Ces derniers temps, nous avons pu constater à de multiples reprises le rôle que joue la transparence gouvernementale dans la sauvegarde de la confiance du public. Pensons notamment aux questions comme la vaccination et les mesures de santé publique : l'ouverture et la transparence permettent au gouvernement d'obtenir l'approbation sociale nécessaire pour mettre en œuvre des mesures visant à gérer des perturbations majeures et à améliorer nos vies. Nous avons également vu ce qui se passe lorsque les gens perdent confiance envers les sources d'information officielles : ils peuvent se tourner vers des sources non fiables, dans lesquelles la désinformation et la mésinformation peuvent prospérer. Malheureusement, ce phénomène a de profondes répercussions sur notre société.

J'ai souvent exprimé ces préoccupations lors de mes rencontres avec des ministres et des parlementaires. Dans les relations quotidiennes qu'entretient le Commissariat avec les institutions, nous insistons également sur le fait que les dirigeants de ces organisations doivent faire du droit d'accès à l'information une priorité. En décembre dernier, à la suite de la publication de la lettre de mandat de la présidente du Conseil du Trésor, j'ai été consternée de voir que les engagements précisément liés au respect de ce droit brillaient par leur absence. Cette situation est d'autant plus troublante en raison du report de la publication du rapport du SCT sur l'examen du système d'accès, laquelle devait avoir lieu au début de 2022. Qui plus est, malgré une preuve manifeste de la dégradation générale de la capacité institutionnelle à traiter les demandes d'accès, le récent budget ne prévoit que très peu de fonds pour renforcer cette capacité.

Ce ne sont là que quelques-uns des faits qui me conduisent à remettre en question l'engagement du gouvernement à l'égard de l'accès à l'information. Le gouvernement ne doit pas seulement reconnaître qu'il a le devoir fondamental de préserver le droit d'accès quasi constitutionnel – il doit agir en conséquence. Le Parlement a également un rôle à jouer en reconnaissant l'urgence d'accorder l'attention nécessaire à l'état lamentable de l'accès au sein du système fédéral. La confiance des Canadiens envers leurs institutions en dépend.

CAROLINE MAYNARD
Commissaire à l'information du Canada

2021-2022 : UNE ANNÉE DIFFICILE POUR LE DROIT D'ACCÈS À L'INFORMATION

**AVR
2021**

Des enquêteurs de partout au Canada mettent en commun leurs pratiques exemplaires

La Commissaire à l'information participe à l'organisation d'une conférence de deux jours à l'intention des enquêteurs œuvrant dans le domaine de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Plus de 190 participants provenant de 14 administrations fédérales, provinciales et territoriales assistent à cette conférence virtuelle. La Commissaire agit à titre de modératrice dans le cadre d'une séance sur les approches visant le règlement rapide des cas et participe à une discussion de groupe sur l'amélioration de l'efficacité et la réduction des arriérés.

**MAI
2021**

Une augmentation du financement permanent donne de premiers résultats

La Commissaire comparait devant le Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique pour souligner les avancées du Commissariat suivant une augmentation de son financement permanent. Elle souligne la façon dont les activités du Commissariat ont évolué, y compris l'adoption d'un processus de planification des ressources humaines à plus long terme pour assurer la stabilité. Étant donné que l'exercice 2021-2022 marque la réception d'un nombre record de plaintes au Commissariat, des ressources supplémentaires seront nécessaires pour gérer l'augmentation du volume de plaintes et l'inventaire.

Remettre en cause le statu quo

Le rapport spécial de la Commissaire, intitulé Question d'accès : remettre en cause le statu quo, est déposé au Parlement. Il présente les résultats de son enquête sur les problèmes systémiques ayant une incidence sur le traitement des demandes d'accès à l'information par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). Le manque d'autres méthodes pour obtenir l'information et l'insuffisance des ressources au sein de l'institution sont au nombre des problèmes soulevés qui ont une incidence sur la capacité d'IRCC à répondre aux demandes d'accès en temps opportun.

Promouvoir la transparence à l'échelle internationale

Lors de la 5^e Rencontre du Réseau pour un parlement ouvert de ParLAmericas, la Commissaire participe au webinaire sur la loi type interaméricaine 2.0 sur l'accès à l'information publique [en anglais seulement]. Elle y discute de la promotion de la transparence et de l'accès à l'information au Canada ainsi que de la relation entre le Commissariat et le Parlement.

**JUIN
2021**

Un appel pour améliorer les droits des Canadiens en matière d'accès à l'information et de la protection de la vie privée

Lors de leur réunion annuelle, les commissaires et ombudsman fédéraux, provinciaux et territoriaux à l'information et à la protection de la vie privée adoptent 11 principes en matière d'accès à l'information et de la protection de la vie privée et publient une [résolution conjointe](#). Celle-ci exhorte leur gouvernement respectif à faire preuve de leadership en mettant en œuvre les principes et en faisant de la modernisation de la gouvernance et des régimes législatifs se rapportant à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée une priorité.

Besoin urgent d'allouer des ressources au système d'accès

[La Commissaire à l'information comparait devant le Comité permanent de la santé](#) et explique son rôle, c'est-à-dire d'enquêter sur les plaintes relatives aux demandes d'accès. Au cours de la réunion, elle fait remarquer que, au cours des six dernières années, le nombre de demandes d'accès a augmenté de 225 %, mais que les ressources au sein des unités qui répondent à ces demandes n'ont pas augmenté dans la même proportion.

Les commissaires à l'information du monde entier soulignent l'importance de la transparence

[La 12^e séance de la Conférence internationale des commissaires à l'information implore les gouvernements](#) luttant contre la pandémie à tenir compte des principes et pratiques communs en matière d'accès pour la publication proactive de l'information détenue par les gouvernements ou les institutions publiques. Dans une déclaration commune, ils rappellent aux gouvernements du monde entier que le droit d'accès du public à l'information relative à la pandémie de COVID-19 est d'une importance capitale pour assurer l'efficacité de la réponse de santé publique.

Égalité des genres et accès à l'information : la perspective canadienne

Le Commissariat participe à un groupe international de discussion sur l'importance d'intégrer la perspective du genre aux systèmes d'accès à l'information publique afin de promouvoir l'égalité des droits et des possibilités. Cet événement est organisé par le Réseau latino-américain pour la transparence et l'accès à l'information et [EUROsociAL+](#) (en anglais seulement).

**JUIL
2021**

Suivi avec le président du Conseil du Trésor

À la suite de rencontres tenues avec des ministres sur l'état du système d'accès à l'information au Canada, la Commissaire communique ses observations [dans une lettre au président du Conseil du Trésor](#). Elle mentionne que, d'après ses conversations avec des ministres, plusieurs d'entre eux semblent reconnaître que la pandémie a exacerbé les failles du système d'accès et qu'il est urgent de faire mieux. Ils reconnaissent également l'importance de disposer d'un programme de déclassification et affirment qu'ils comprennent l'intérêt de mettre en commun les pratiques exemplaires des institutions pour alléger la pression exercée sur le système.

**AOÛT
2021**

La Commissaire Maynard déplore l'état de l'accès à l'information

Dans une [entrevue accordée au *Ottawa Citizen*](#) [en anglais seulement], la Commissaire déplore le manque de préparation du gouvernement pour traiter les demandes d'accès pendant la pandémie. Elle souligne également la faible priorité accordée à l'accès à l'information par les fonctionnaires – pas nécessairement au sein des unités d'AIPRP, mais parmi les employés responsables de fournir les documents demandés.

**SEPT
2021**

Le droit d'accès doit être préservé en tant que pilier fondamental de notre démocratie

Dans sa [déclaration annuelle](#) visant à marquer la [Semaine du droit à l'information](#), la Commissaire rappelle à la population canadienne que le droit d'accès doit être maintenu en tant que pilier fondamental de notre démocratie, même en période de crise. Se référant aux conclusions tirées de ses enquêtes systémiques, elle signale que le droit d'accès continue d'être mis en péril par les lacunes du système, notamment [un manque d'outils et de processus pour soutenir l'accès à l'information, des problèmes liés au leadership et à la culture organisationnelle et la nécessité de fournir de l'information par d'autres méthodes](#).

Déclassification des documents gouvernementaux : un sujet clé pour toute personne soucieuse de transparence

Le Commissariat se joint à un groupe d'universitaires, d'archivistes et de décideurs politiques dans le cadre d'une [discussion, organisée par le Bill Graham Centre de l'Université de Toronto, sur l'état de la déclassification des documents gouvernementaux au Canada](#) [en anglais seulement]. Il s'agit d'un sujet d'importance pour les historiens et les personnes soucieuses de transparence dans l'élaboration de politiques en matière de sécurité nationale.

**OCT
2021**

La Commissaire s'adresse à un auditoire d'envergure, son plus vaste à ce jour

La Commissaire s'est réunie virtuellement avec plus de 4 000 employés de l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour leur parler de l'importance du rôle qu'ils assument relativement au droit d'accès à l'information et à l'importance de saines pratiques de gestion de l'information.

**NOV
2021**

La COVID-19 toujours pointée du doigt comme cause de retard dans le traitement des demandes d'accès

Le *Hill Times* rapporte que les institutions fédérales citent toujours la COVID-19 comme la cause des retards dans le traitement des demandes d'accès, alors que la pandémie sévit depuis plus de 20 mois. L'article cite un [compte rendu du Commissariat publié en septembre](#) traitant de neuf plaintes distinctes relatives à des retards dans le traitement des demandes par Affaires mondiales Canada, dans lequel la Commissaire a conclu que toutes les plaintes étaient fondées.

**DÉC
2021**

Rencontre avec la nouvelle ministre

Lors de sa première rencontre avec la présidente du Conseil du Trésor, Mona Fortier, la Commissaire insiste sur la nécessité de prendre des mesures immédiates pour régler les problèmes auxquels se heurte le système d'accès à l'information.

Une conversation avec un homologue

La Commissaire participe à un [balado avec le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de la Saskatchewan](#) [en anglais seulement] pour parler de l'état du système d'accès fédéral et de l'importance de prendre des mesures concrètes sans attendre les résultats de l'examen de ce système.

**JANV
2022**

L'examen de l'accès à l'information retardé

Après avoir appris que la publication du rapport final sur l'examen du système d'accès a été reportée à la mi-2022, la Commissaire envoie une lettre au président du Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique l'invitant à porter son attention sur ce sujet urgent.

**FÉVR
2022**

La « nouvelle normalité » après la pandémie

La présidente du Conseil du Trésor publie une [déclaration](#) sur l'assouplissement des restrictions en milieu de travail. Cette mesure devrait avoir un effet favorable sur la capacité de traitement des unités d'AIPRP. Le SCT promet également d'assurer un suivi auprès des institutions pour discuter de plans, en se concentrant sur celles qui ont des arriérés plus importants ou des capacités limitées, ainsi que de fournir un soutien et des conseils aux institutions qui ont besoin d'aide afin d'atteindre leur pleine capacité.

MARS 2022

Divulgarion d'information pour des « motifs de compassion »

Dans une décision où une mère est déboutée (celle-ci cherchant à obtenir de l'information sur le décès de sa fille lors d'un accident de voiture) [en anglais seulement], la Cour fédérale fait référence à l'enquête de la Commissaire sur une plainte à l'encontre de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). La Commissaire formule des recommandations au gouvernement afin de modifier l'article 26 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et l'article 19 de la *Loi sur l'accès à l'information* pour donner au responsable d'une institution le pouvoir discrétionnaire de divulguer à un conjoint ou à un proche parent des renseignements personnels sur une personne décédée pour des motifs de compassion, à condition que la divulgation ne constitue pas une atteinte déraisonnable à la vie privée de la personne décédée.

Suppression des messages citant la pandémie comme cause des retards en matière d'accès

Le SCT retire de la page d'accès à l'information de Canada.ca les messages relatifs aux répercussions de la pandémie sur le traitement des demandes. Les bannières signalant d'éventuels retards dans le traitement des demandes sont également supprimées de la page de lancement du service et de la page du service de demande d'AIPRP. Les institutions sont encouragées à retirer les messages semblables de leurs propres sites Web.



**SUR LE PLAN
DES ENQUÊTES**

UNE ANNÉE RECORD

Le Commissariat à l'information a enregistré plus de plaintes en 2021-2022 qu'à l'exercice précédent, soit une hausse de 70 %. Au 31 mars 2022, il a enregistré 6 945 plaintes, dont 83 % étaient des plaintes administratives. Au cours de l'exercice 2020-2021, le Commissariat avait enregistré 4 068 plaintes, alors qu'en 2019-2020, il en avait reçu 6 172.

Cette hausse du nombre de plaintes est vraisemblablement attribuable à un intérêt croissant pour les décisions prises par le gouvernement pendant la pandémie, à l'égard de sujets comme la vaccination et les programmes d'aide gouvernementale aux entreprises et aux particuliers – ce que la Commissaire avait prévu et signalé publiquement à plus d'une occasion. Si la tendance se maintient, il est clair que les ressources actuelles ne suffiront pas pour répondre à la demande accrue et ne permettront pas au Commissariat de réduire son inventaire de plaintes.

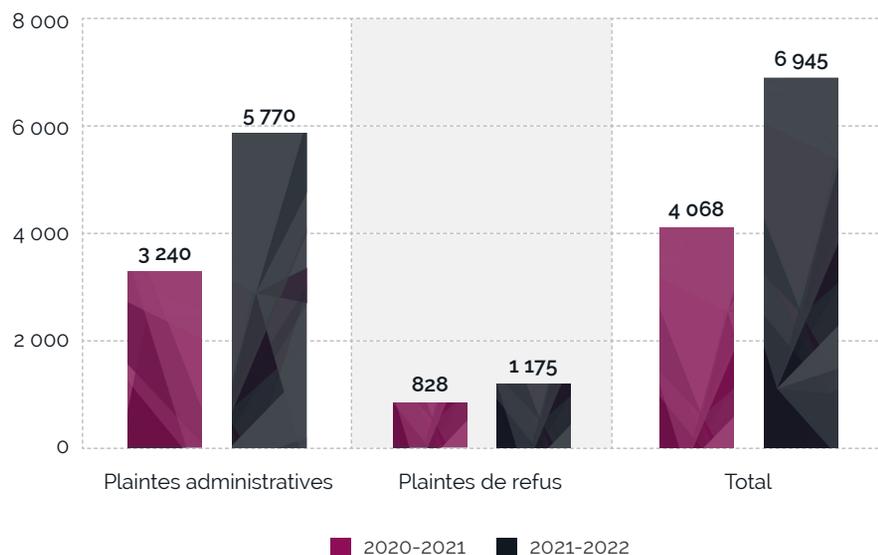
Cela dit, grâce au travail acharné et à l'engagement de ses employés qui travaillent en collaboration avec les institutions et les parties plaignantes, le Commissariat a réussi à suivre le rythme de la hausse du volume de plaintes et à fermer 67 % de dossiers de plainte de plus que l'exercice précédent.

Le Commissariat enquête sur les plaintes des personnes qui font des demandes d'accès et estiment que les institutions n'ont pas respecté leurs droits en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

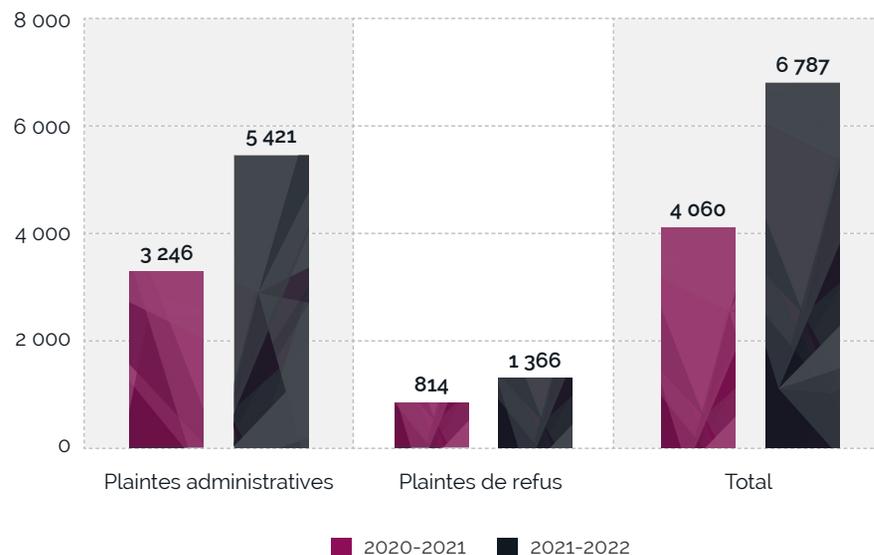
Les plaintes administratives ont généralement trait aux institutions qui prorogent ou retardent les délais de réponse aux personnes qui font des demandes d'accès. Les parties plaignantes n'ont pas encore reçu de réponse à leur demande.

Les plaintes de refus concernent les institutions qui invoquent des exceptions ou des exclusions en vertu de la *Loi* pour refuser de communiquer des renseignements. Les parties plaignantes ne sont pas satisfaites des renseignements qu'elles reçoivent.

Plaintes enregistrées

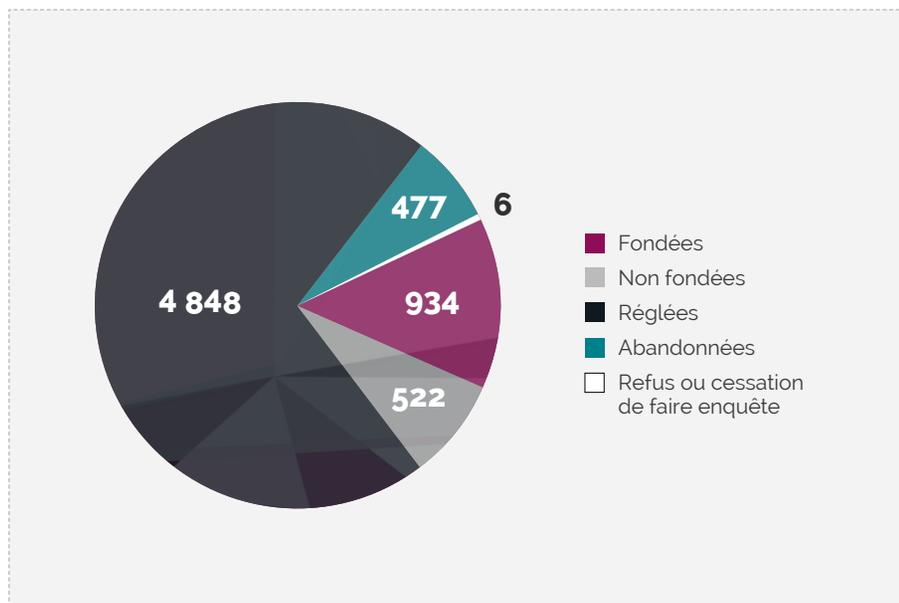


Dossiers de plainte fermés





Résultats des plaintes de 2021-2022

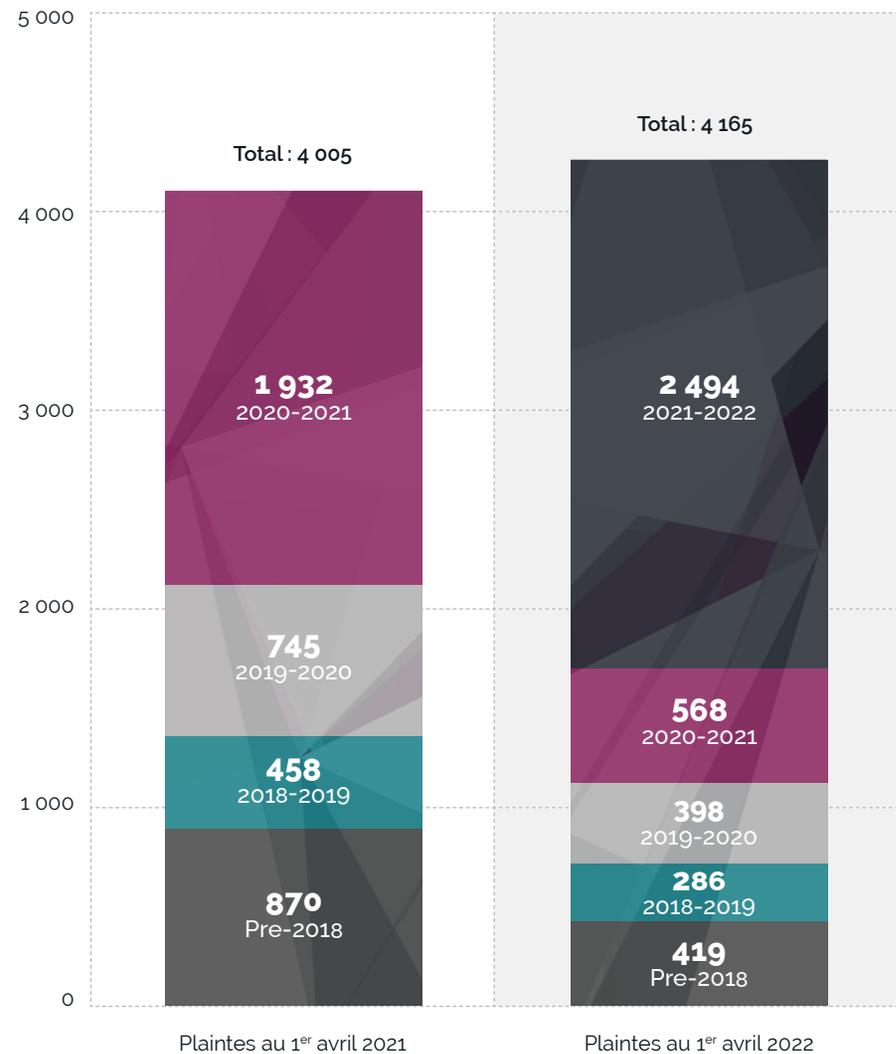


Résultats	2020-2021		2021-2022	
Fondées	643	16%	934	14%
Non fondées	225	5%	522	8%
Réglées	2 867	71%	4 848	71%
Abandonnées	325	8%	477	7%
Refus ou cessation de faire enquête	0	0%	6	0,08%
Total	4 060	100 %	6 787	100 %





Inventaire total des plaintes, par année de réception



TRAITEMENT DES PLAINTES EN 2021-2022

	Plaintes actives en 2021-2022			Enquêtes terminées en 2021-2022			Résultats					
	Plaintes actives le 1 ^{er} avril 2021	Plaintes enregistrées entre le 1 ^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022	Total	Plaintes enregistrées avant le 1 ^{er} avril 2021	Plaintes enregistrées entre le 1 ^{er} avril 2021 et le 31 mars 2022	Total	Fondées	Non fondées	Réglées	Abandonnées	Refus ou cessation de faire enquête	Total
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada	846	4 198	5 044	765	3 616	4 381	185	26	4 101	69	0	4 381
Agence des services frontaliers du Canada	184	789	973	77	241	318	57	17	232	12	0	318
Gendarmerie royale du Canada	258	458	716	164	198	362	105	45	181	31	0	362
Agence du revenu du Canada	452	153	605	333	54	387	59	256	41	30	1	387
Bureau du Conseil privé	241	110	351	72	42	114	42	12	18	42	0	114
Bibliothèque et Archives Canada	221	90	311	27	18	45	20	3	19	3	0	45
Défense nationale	173	69	242	97	34	131	68	25	16	22	0	131
Ministère de la Justice Canada	152	62	214	101	14	115	32	14	6	63	0	115
Service correctionnel du Canada	98	93	191	64	30	94	40	9	32	13	0	94
Affaires mondiales Canada	114	72	186	55	19	74	46	6	18	4	0	74
Services publics et Approvisionnement Canada	86	96	182	37	10	47	20	8	13	6	0	47
Transports Canada	80	58	138	17	17	34	8	2	19	5	0	34
Parcs Canada	110	8	118	34	0	34	21	0	12	1	0	34
Ministère des finances Canada	78	34	112	50	7	57	32	4	7	14	0	57
Santé Canada	60	48	108	35	8	43	14	2	12	14	1	43
Environnement et Changement climatique Canada	60	36	96	20	5	25	14	2	7	1	1	25
Service canadien du renseignement de sécurité	61	30	91	25	12	37	4	17	0	16	0	37
Emploi et Développement social Canada	46	43	89	26	12	38	19	5	10	4	0	38
Innovation, Sciences et Développement économique Canada	47	40	87	17	10	27	13	3	5	6	0	27
Services aux Autochtones Canada	46	32	78	30	4	34	19	1	3	11	0	34
Pêches et Océans Canada	35	42	77	14	13	27	7	4	8	8	0	27
Sécurité publique Canada	46	11	57	34	2	36	3	6	5	22	0	36
Relations Couronne Autochtones et Affaires du Nord Canada	41	11	52	18	5	23	10	2	7	4	0	23
Ressources naturelles Canada	29	10	39	12	3	15	4	8	2	1	0	15
Régie de l'énergie du Canada	32	0	32	20	0	20	17	2	1	0	0	20
Sous total	3 596	6 593	10 189	2 144	4 374	6 518	859	479	4 775	402	3	6 518
Autres institutions	409	352	762	190	79	269	75	43	73	75	3	269
Total	4 005	6 945	10 951	2 334	4 453	6 787	934	522	4 848	477	6	6 787



ENQUÊTES SYSTÉMIQUES : ATTENTES ET RÉSULTATS

Bibliothèque et Archives Canada : La difficulté d'accéder à notre mémoire collective

Parmi les milliers d'enquêtes terminées cette année, la Commissaire à l'information a mené une enquête systémique sur l'incapacité de Bibliothèque et Archives Canada (BAC) à fournir en temps opportun un accès à l'information qui relève d'elle. L'enquête a révélé plusieurs problèmes qui nuisent à l'institution et a permis de conclure que cette dernière ne remplit pas ses obligations en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*.

La Commissaire a entrepris cette enquête en raison des critiques croissantes de la part de journalistes, d'universitaires et d'autres à l'égard des délais d'attente excessifs et de l'absence de réponse qui caractérisent la gestion des demandes d'accès au sein de BAC.

Ces dernières années, le Commissariat a recueilli, dans le cadre de ses enquêtes sur des plaintes, des éléments de preuve confirmant que BAC ne répond pas aux demandes d'accès dans les délais prescrits par la *Loi*. La direction de BAC ne prend pas de mesures concrètes pour régler les problèmes sous-jacents, et la situation actuelle se complique en raison du déluge de nouvelles plaintes de retard durant la pandémie.

En janvier 2022, la Commissaire a transmis ses conclusions et ses dix recommandations au ministre du Patrimoine canadien, qui est responsable de BAC. Bien que le ministre ait reconnu les graves problèmes empêchant BAC de respecter ses obligations en vertu de la *Loi*, la Commissaire a estimé que la réponse du ministre ne présentait aucun caractère d'urgence et elle n'était pas convaincue de la possibilité d'obtenir des résultats concrets. Elle attend avec impatience de lire les mises à jour semestrielles sur les mesures visant à mettre en œuvre les recommandations, telles qu'elles ont été décrites par le ministre dans sa réponse, et elle espère que celles-ci mèneront aux améliorations nécessaires.

En plus de révéler de nombreux problèmes propres à BAC, l'enquête a aussi permis mettre en évidence deux des difficultés auxquelles fait face le système d'accès à l'information du Canada dans son ensemble :

- la manière dont les consultations sur les demandes d'accès sont menées entre les institutions;
- l'absence de cadre pangouvernemental pour la déclassification des documents.

Ces questions ont été abordées de façon plus détaillée dans un [rapport spécial](#) déposé au Parlement.

La Commissaire a également reçu des mises à jour de la part de chacune des institutions ayant fait l'objet d'enquêtes systémiques menées au cours de la première moitié de son mandat. Lorsqu'il lui a été demandé de faire le point sur les progrès réalisés par rapport aux mesures prises, chaque institution a fourni une réponse, qui est résumée ci-dessous.

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada : Remettre en cause le statu quo

En 2020-2021, la Commissaire a [enquêté sur le traitement des demandes d'accès à l'information par IRCC](#) afin de mieux comprendre et traiter l'augmentation spectaculaire des demandes que l'institution a reçues du 1^{er} avril 2017 au 26 février 2020, ainsi que des plaintes enregistrées par le Commissariat à l'encontre d'IRCC.

IRCC rapporte que, depuis le dépôt du rapport spécial de la Commissaire, il a pris un certain nombre de mesures pour respecter ses obligations et engagements en matière d'accès, en affichant les progrès réalisés dans le cadre d'un [Plan d'action de la direction](#) (PAD) sur son site Web.

IRCC déclare qu'il a fait avancer plusieurs des initiatives décrites dans son PAD et qu'il donne suite à la recommandation de la Commissaire d'examiner d'autres approches pour obtenir de l'information et réduire le nombre de demandes d'accès. Les progrès réalisés dans le domaine de la communication avec les clients sont les suivants :

- Pour aider les clients à assurer un suivi de leur demande, IRCC a commencé à utiliser un outil de suivi de l'état des dossiers pour les secteurs d'activité de la citoyenneté et de la résidence permanente de la catégorie de la famille. Cet outil est conçu pour améliorer la communication avec les clients au sujet de l'état d'avancement des dossiers d'immigration par l'entremise de MonDossier;
- Le lancement d'une nouvelle version de la lettre de refus de visa de résident temporaire permet aux clients d'obtenir plus de clarté sur la ou les raisons du refus. Les lettres devraient comprendre davantage de détails sur les motifs du refus afin de réduire la nécessité pour les clients de tenter d'obtenir cette information au moyen de demandes d'accès;
- La poursuite de l'amélioration du contenu Web générique.

IRCC signale également l'achèvement de projets visant à obtenir des gains d'efficacité dans son programme d'AIPRP, dont :

- L'achèvement de la première phase de la révision du formulaire de demande en ligne d'AIPRP. Cette révision consistera à prendre en considération des solutions qui permettraient aux clients de réduire davantage la portée de leurs demandes et de diminuer le traitement inutile des documents figurant dans le dossier d'immigration des clients;
- La conception, le développement, la mise en œuvre et l'intégration de l'automatisation robotisée des processus (ARP ou « inforobots ») dans le traitement des demandes d'AIPRP. Il s'agit de cibler les processus de routine, basés sur la saisie de données et à fort volume, qui permettent à une solution d'automatisation d'accomplir les tâches requises.

Gendarmerie royale du Canada : Le besoin de leadership

À la suite de [l'enquête systémique sur la GRC, menée en 2020 par la Commissaire à l'information](#), l'institution a élaboré [une stratégie et un plan d'action](#) pour moderniser son programme d'AIPRP. Ils feront l'objet d'une mise en œuvre échelonnée sur une période de cinq ans.

La GRC souligne qu'elle a consacré des ressources à la modernisation de son programme d'accès, y compris à la réorganisation de la structure de la Direction de l'AIPRP, ce qui a permis de doubler sa taille. La Direction comprend maintenant trois volets (protection de la vie privée, accès à l'information et soutien opérationnel), ce qui lui permet de se concentrer sur des domaines spécialisés.

La GRC affirme également qu'elle a élaboré un nouveau cours sur les principes fondamentaux de l'AIPRP sur son site Web de formation interne, qui a été lancé à la mi-novembre 2021. Sur une période de quatre mois et demi, près de 6% de l'effectif de la GRC a réussi la formation.



AIDAN SCOTT
Enquêteur

De plus, la GRC déclare avoir mis en place un certain nombre d'outils pour les employés, notamment:

- Un manuel de référence sur l'AIPRP traitant des notions élémentaires de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*: demandes, plaintes, évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et atteintes à la vie privée;
- Une carte des personnes-ressources de première ligne de l'AIPRP qui fournissent des conseils sur les renseignements pouvant être communiqués au public, tout en veillant à ce que les mesures de protection nécessaires soient en place;
- Du matériel à l'intention des divisions de la GRC visant à sensibiliser le personnel à l'importance de l'AIPRP, particulièrement en encourageant l'inscription au cours sur les principes fondamentaux de l'AIPRP.

Défense nationale : Neuf recommandations concernant le traitement des demandes d'accès

[L'enquête systémique, menée en 2020 par la Commissaire à l'information, sur la capacité du ministère de la Défense nationale \(MDN\) à traiter les demandes d'accès](#) a donné lieu à la mise en place d'un plan d'action de la direction visant à régler les problèmes soulevés dans le rapport. Le MDN affirme que la mise en œuvre du plan a permis d'améliorer son système d'accès, notamment par l'adoption d'un modèle de recherche électronique, la rationalisation des processus et l'établissement de bonnes relations avec les officiers de liaison et d'attribution des tâches.

Selon le MDN, toutes ces mesures ont contribué à améliorer les « taux de conformité en matière d'accès », tout comme la sensibilisation aux obligations en matière d'accès dans l'ensemble de l'institution grâce à la distribution de rapports d'avancement mensuels aux bureaux de première responsabilité et à la haute direction. La mise en œuvre du plan d'action a été coordonnée par l'équipe de la Direction de l'AIPRP, tout en s'adaptant à une situation de travail à distance et à une diminution des effectifs en raison de la pandémie de COVID-19.

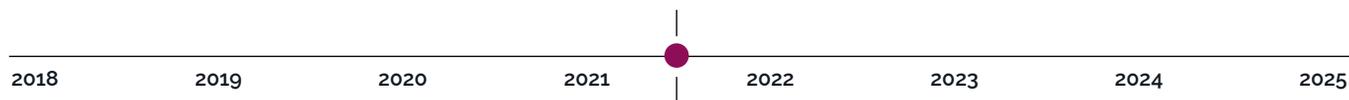
Bien que la Commissaire se réjouisse de ces améliorations, elle continuera d'assurer un suivi des progrès de ces institutions et de l'incidence de leurs initiatives sur les plaintes.



**BILAN
DE MI-MANDAT**

UN APERÇU DES PROGRÈS ACCOMPLIS

La Commissaire Maynard a entamé son mandat de sept ans le 1^{er} mars 2018, ce qui fait de septembre 2021 le point médian de son mandat. Cette étape est l'occasion de revenir sur ses priorités initiales et d'évaluer les progrès réalisés à ce jour.



Éliminer l'arriéré de plaintes

La principale priorité de la Commissaire Maynard à son arrivée au Commissariat à l'information était de traiter l'inventaire des plaintes dont elle a hérité, tout en continuant à enquêter sur les nouvelles plaintes. Lors de sa nomination en mars 2018, le Commissariat avait un arriéré d'environ 3 500 plaintes.

Compte tenu de sa taille et de ses ressources limitées, le Commissariat a dû faire preuve de créativité pour améliorer son rendement s'il voulait réussir à réduire l'arriéré, alors même qu'il traitait un nombre croissant de nouvelles plaintes. La première étape pour remédier aux retards qui ont touché au processus d'enquête a été de créer une équipe d'intervention rapide chargée d'examiner les nouvelles plaintes et de vérifier les attentes des parties plaignantes. Le Commissariat a par ailleurs regroupé tous les aspects de production de ses enquêtes au sein du Greffe, lequel est responsable de recevoir et de valider chaque plainte, d'enregistrer les enquêtes, et d'assurer une cohérence accrue dans la correspondance et les rapports liés aux enquêtes.

Au cours de la première moitié du mandat de la Commissaire, les équipes d'enquête ont été réorganisées afin qu'elles enquêtent sur des types de plaintes particulières et travaillent avec des portefeuilles institutionnels. Cette approche a permis de limiter le nombre d'enquêteurs et de gestionnaires interagissant avec une institution à un moment donné et de créer des relations plus solides. Cela a également permis de développer l'expertise des enquêteurs dans des domaines précis ou à l'égard de types de plaintes particuliers, améliorant ainsi l'efficacité et la productivité globales. Les conseillers juridiques participent également au traitement des dossiers dès les premières étapes afin de cibler les problèmes juridiques ou les possibilités de règlement. De plus, la création d'une équipe chargée de mettre à jour et de créer des outils et des processus pour les enquêteurs ainsi que de normaliser la formation a aidé le Commissariat à respecter cette priorité.

Depuis mars 2018, le Commissariat a également amélioré son formulaire de plainte en ligne, effectué la transition vers des enquêtes sans papier et adopté une pratique consistant à regrouper les plaintes semblables dans le cadre des enquêtes pour plus d'efficacité.

LES PRIORITÉS INITIALES DE LA COMMISSAIRE

- Éliminer l'arriéré de plaintes
- Mettre en œuvre les modifications apportées à la *Loi*
- Veiller à ce que le travail quotidien du Commissariat soit ouvert et transparent
- Collaborer avec les institutions

Le nombre de nouvelles plaintes a continué d'augmenter, l'exercice 2021-2022 étant une année record au cours de laquelle 6 945 plaintes ont été enregistrées, soit une hausse de 70 % par rapport à l'exercice précédent. Malgré cette hausse, le Commissariat a réussi à régler près de 90 % de l'arriéré depuis le début du mandat de la Commissaire : il reste désormais 406 plaintes antérieures à mars 2018 dans l'inventaire du Commissariat.



ESPÉRANCE KAYISINGA
Analyste des politiques

Mettre en œuvre les modifications apportées à la *Loi*

La deuxième priorité de la Commissaire était de se préparer à la mise en œuvre du projet de loi C-58, le premier projet de loi à modifier et à mettre à jour de façon importante la *Loi sur l'accès à l'information* depuis son entrée en vigueur en 1983.

Suivant l'entrée en vigueur des modifications en juin 2019, deux ont directement influé sur les activités du Commissariat. La première modification permet [aux institutions de ne pas donner suite à une demande d'accès](#) si, de l'avis du responsable de l'institution, la demande est vexatoire, entachée de mauvaise foi ou constitue autrement un abus du droit de faire une demande de communication. En vertu de cette nouvelle disposition de la *Loi*, une institution doit obtenir l'approbation de la Commissaire pour refuser de traiter une demande d'accès. Ces demandes d'autorisation pour ne pas donner suite à une demande d'accès, présentées en vertu du [paragraphe 6.1\(1\)](#) de la *Loi*, doivent être examinées rapidement. Les décisions doivent être rendues le plus rapidement possible afin de garantir le droit des personnes qui font des demandes d'accéder à l'information en temps opportun.

Au cours des trois dernières années, la Commissaire a reçu 48 demandes d'autorisation de la part d'institutions. L'autorisation a été accordée dans trois cas, dont [l'un pour une demande](#) où le demandeur répète un comportement habituel qui consiste à faire des demandes en vue d'obtenir essentiellement la même information. La Commissaire a conclu que les demandes répétitives peuvent imposer un fardeau indu aux institutions, au détriment éventuel de l'exercice légitime des droits d'autrui en vertu de la *Loi*.

Résultats des demandes d'autorisation pour ne pas donner suite à une demande d'accès (6.1(1)) – de juin 2019 au 31 mars 2022

	Demandes d'autorisation reçues	Demandes d'autorisation retirées	Autorisation accordée	Autorisation refusée	Demandes d'autorisation reportées à l'exercice suivant
2019-2020	6	0	1	4	1
2020-2021	6	5	0	1	1
2021-2022	36	4	2	29	2

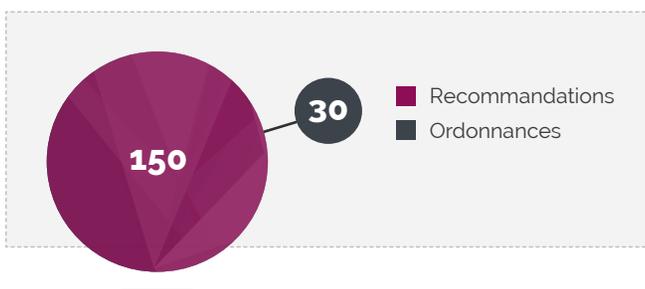
La deuxième modification importante apportée à la *Loi* a conféré à la Commissaire le droit de rendre des ordonnances plutôt que de se limiter à formuler des recommandations lorsqu'elle conclut qu'une plainte est fondée. Pour les plaintes déposées auprès du Commissariat le 21 juin 2019 ou après cette date, la Commissaire peut rendre toute ordonnance ou formuler toute recommandation qu'elle estime appropriée lorsque les plaintes sont fondées. Pour les plaintes antérieures à cette date, seules des recommandations peuvent être formulées.

Après que la Commissaire a été investie de pouvoirs d'ordonnance, le Commissariat a commencé à fonctionner selon un système hybride. Depuis, la Commissaire formule des recommandations ou rend des ordonnances en fonction de la date et des circonstances de chaque plainte. À ce jour, elle a formulé environ 150 recommandations et rendu 30 ordonnances. Puisque la taille de l'inventaire des dossiers antérieurs à juin 2019 diminue régulièrement, il est prévu que plus d'ordonnances seront rendues.

Ordonnances rendues aux responsables des institutions depuis juin 2019

	Enquêtes sur des plaintes administratives	Enquêtes sur des plaintes de refus
2019-2020	1	0
2020-2021	2	0
2021-2022	25	2

À ce jour : Recommandations vs ordonnances



Veiller à ce que le travail quotidien du Commissariat soit ouvert et transparent

La troisième priorité de la Commissaire était de fournir des orientations claires sur son interprétation de la *Loi* et sur l'approche appliquée par le Commissariat dans le cadre des enquêtes afin que les parties plaignantes et les institutions comprennent facilement la position du Commissariat.

Pour ce faire, le Commissariat a publié et mis à jour des [documents d'orientation sur son site Web](#). Les parties plaignantes peuvent également mieux comprendre les [résultats possibles de leurs plaintes](#) en consultant le site Web du Commissariat.

Depuis les modifications apportées à la *Loi* en 2019, la Commissaire peut publier des comptes rendus présentant les résultats de ses enquêtes, ses ordonnances ou ses recommandations. Elle le fait de manière de plus en plus fréquente sur le [site Web du Commissariat](#) lorsqu'elle estime qu'un compte rendu est utile pour orienter les institutions et les parties plaignantes. Ces comptes rendus se trouvent également sur le site de [CanLII](#), lequel donne accès aux décisions de tous les tribunaux canadiens ainsi qu'à celles de nombreux tribunaux administratifs.

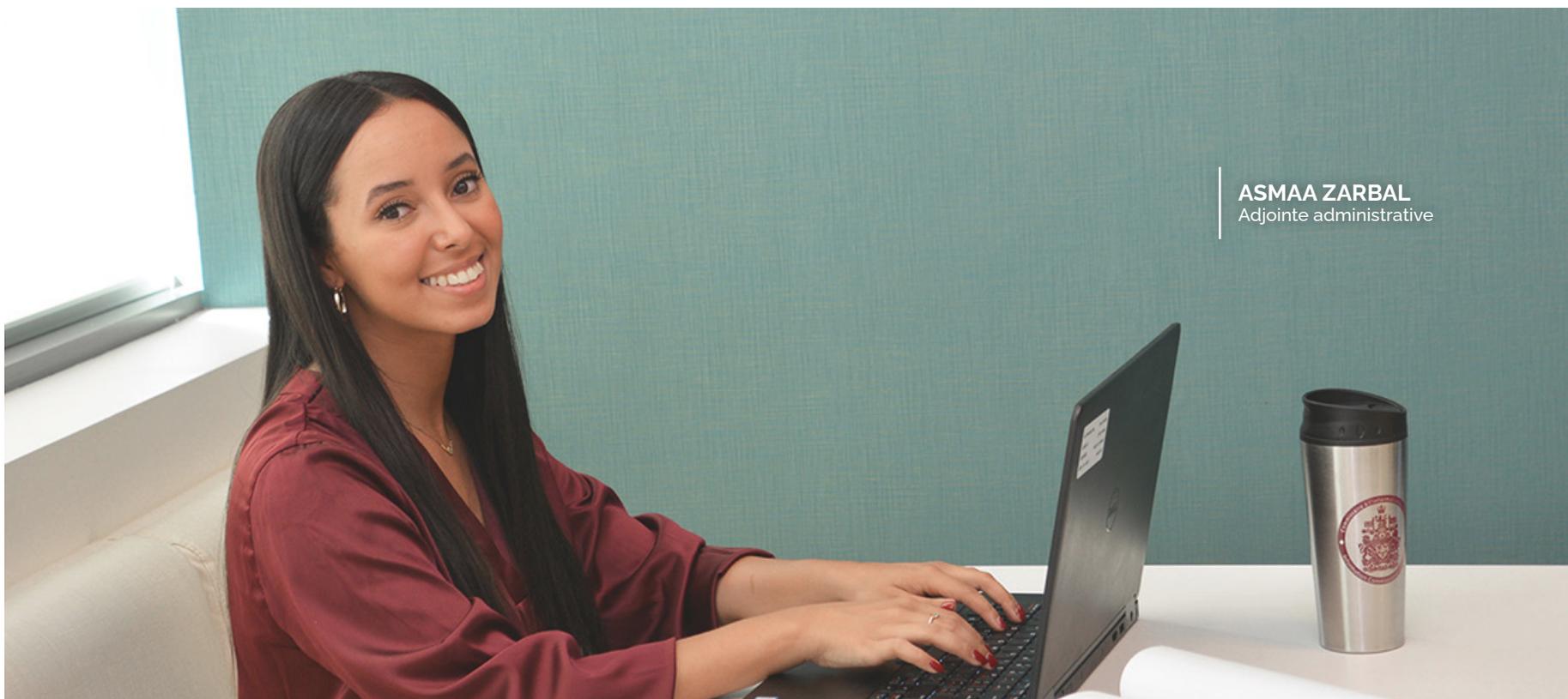
Comptes rendus publiés depuis juin 2019

2019-2020	2
2020-2021	22
2021-2022	32



LES PRINCIPES DIRECTEURS DU COMMISSARIAT EN MATIÈRE D'ENQUÊTES

- 1 Lorsque nous entamons une enquête, nous la terminons dans un délai raisonnable.
- 2 Il est important d'enquêter sur les allégations de la partie plaignante telles quelles ou celles qui auraient été modifiées en début d'enquête et selon les paramètres de la demande d'accès.
- 3 Nous mettons l'accent sur les discussions avec les parties afin de régler une enquête rapidement.
- 4 Nous demandons la présentation d'observations sans délai pour ne pas retarder l'enquête. Nous concluons les enquêtes même lorsque les parties ne fournissent pas d'observations dans le délai imparti.
- 5 Le suivi des dossiers se fait de façon diligente pour ne pas créer d'attente entre les étapes.
- 6 L'analyse dans les comptes rendus publiés doit être la plus complète possible afin de servir de référence pour les autres enquêtes.



ASMAA ZARBAL
Adjointe administrative

Le Commissariat a également créé une [base de données des décisions](#) afin de permettre aux utilisateurs de son site Web de rechercher des comptes rendus exposant les raisons et les principes qui sous-tendent les décisions de la Commissaire et de les filtrer en fonction de divers critères. Cette base de données est mise à jour régulièrement, et son contenu continuera de croître au fur et à mesure que d'autres comptes rendus y seront versés.

La base de données est un outil utile qui permet de clarifier la position du Commissariat à l'égard de plaintes particulières. Les parties plaignantes et les unités d'AIPRP font de plus en plus référence aux comptes rendus publiés dans leurs observations. Les enquêteurs du Commissariat renvoient les parties plaignantes et les institutions à la base de données comme outil d'aide au règlement des dossiers, et font référence aux

comptes rendus publiés lorsque des observations sont demandées aux parties. En outre, à l'étape de la réception de la plainte, le Greffe du Commissariat envoie des liens vers les comptes rendus publiés, ce qui aide la partie plaignante à évaluer si elle souhaite poursuivre sa plainte. Ce ne sont là que quelques-unes des utilisations pratiques de la base de données qui soutiennent les activités du Commissariat et aident à la fois les institutions et les parties plaignantes.

Il convient de noter que la publication des comptes rendus a eu une incidence notable sur les activités du Commissariat : pour ce nouveau secteur d'activité d'une petite organisation, de la formation, des gabarits et des guides ont dû être élaborés pour permettre aux enquêteurs de rédiger les comptes rendus. En outre, la capacité de publication du Commissariat a dû être renforcée, y compris la traduction et les services Web.



GINO GRONDIN
Sous-commissaire, Services
juridiques et Affaires publiques



FRANCE LABINE
Sous-commissaire, Services
corporatifs, Planification stratégique
et Services de transformation



LAYLA MICHAUD
Sous-commissaire,
Enquêtes et Gouvernance

Collaborer avec les institutions

La quatrième et dernière priorité de la Commissaire consistait à collaborer étroitement avec les institutions pour les aider à respecter leurs obligations en vertu de la *Loi* et à surmonter les obstacles à l'accès au sein du système. Dans cette optique, elle a cherché des occasions de dialoguer avec les dirigeants des institutions et de rencontrer divers intervenants, notamment des professionnels de l'AIPRP ainsi que des homologues provinciaux et territoriaux.

Afin d'améliorer la transparence et la collaboration globale, le Commissariat a pris l'habitude d'organiser des réunions sur une base régulière avec les institutions fédérales. En 2021-2022, des réunions ont eu lieu avec diverses institutions, dont Transports Canada, Services publics et Approvisionnement Canada, la GRC, Santé Canada et l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC).

En 2020-2021, la Commissaire à l'information a également tenu des réunions avec les ministres dont les portefeuilles comprennent des institutions faisant l'objet du plus grand nombre de plaintes en matière d'accès ainsi qu'avec la commissaire de la GRC, le comité exécutif de l'ARC et la greffière intérimaire du Conseil privé. La Commissaire a encouragé ces dirigeants à donner l'exemple et à communiquer l'importance de faire respecter le droit d'accès, d'assurer une gestion diligente de l'information et de fournir des réponses rapides à toutes les demandes d'accès. Elle a également souligné la nécessité de prendre des mesures immédiates et concrètes plutôt que d'attendre un changement législatif et a insisté sur l'importance de mettre en place les ressources, les processus et les outils nécessaires pour que les institutions puissent s'acquitter de leurs obligations en vertu de la *Loi*. Elle les a par ailleurs invités à divulguer volontairement de l'information utile et pertinente, car les demandes d'accès doivent compléter, et non remplacer, les mécanismes appropriés permettant aux Canadiens d'obtenir directement et efficacement l'information dont ils ont besoin.



**PLEINS FEUX
SUR L'INNOVATION**

PLEINS FEUX SUR L'INNOVATION

Comme la Commissaire à l'information l'a fait remarquer à plusieurs reprises dans le passé, le système d'accès fédéral souffre d'une forte dépendance au papier et aux systèmes désuets pour la gestion des demandes. Ces problèmes sont aggravés par de mauvaises pratiques de gestion de l'information, qui entraînent la création d'un grand nombre de documents. Le résultat est clair : les unités d'accès, qui manquent de ressources, sont submergées par une charge de travail croissante et des délais plus longs, ce qui rend inévitable l'augmentation des retards dans la réponse aux demandes d'accès.

Cela explique la détérioration générale du système à l'échelle du gouvernement. Toutefois, les enquêtes menées par le Commissariat et les interactions avec les unités d'AIPRP ont mis en lumière quelques exemples d'institutions qui ont renversé cette tendance en prenant des initiatives et en s'adaptant à la nouvelle réalité engendrée par la pandémie :

1

L'ARC a lancé une initiative de restructuration pour s'attaquer à son arriéré, traiter le nombre croissant de demandes d'accès et mettre en place des solutions d'amélioration continue à long terme pour ses programmes d'AIPRP. Cela a permis de réduire de 56 % l'arriéré et d'atteindre un taux de conformité de 85 %. L'ARC s'efforce aussi de réduire le nombre de demandes d'AIPRP en incitant les personnes qui font des demandes d'accès à utiliser les portails libre-service existants où l'information peut directement être consultée.

2

IRCC a conçu, développé, mis en œuvre et intégré l'automatisation robotisée des processus dans le traitement des demandes d'AIPRP. Le système cible les processus de routine, basés sur la saisie de données et à fort volume, ce qui permet à une solution d'automatisation d'accomplir les tâches requises.



3

Les services d'AIPRP pour Santé Canada et l'ASPC sont fournis en tant que service partagé par la Division des opérations de l'AIPRP de Santé Canada. Depuis le début de la pandémie, le volume des demandes d'accès de Santé Canada a augmenté de 6 %, tandis que les demandes d'accès de l'ASPC ont augmenté de 393 %. Au cours des deux dernières années, la Division des opérations de l'AIPRP a considérablement augmenté sa capacité grâce à des campagnes de recrutement ciblées et publiques auprès des établissements postsecondaires. En plus de répondre à ses propres besoins en matière d'embauche, la liste des candidats qualifiés est mise à la disposition d'autres institutions, ce qui contribue à accroître la capacité de l'ensemble du gouvernement.

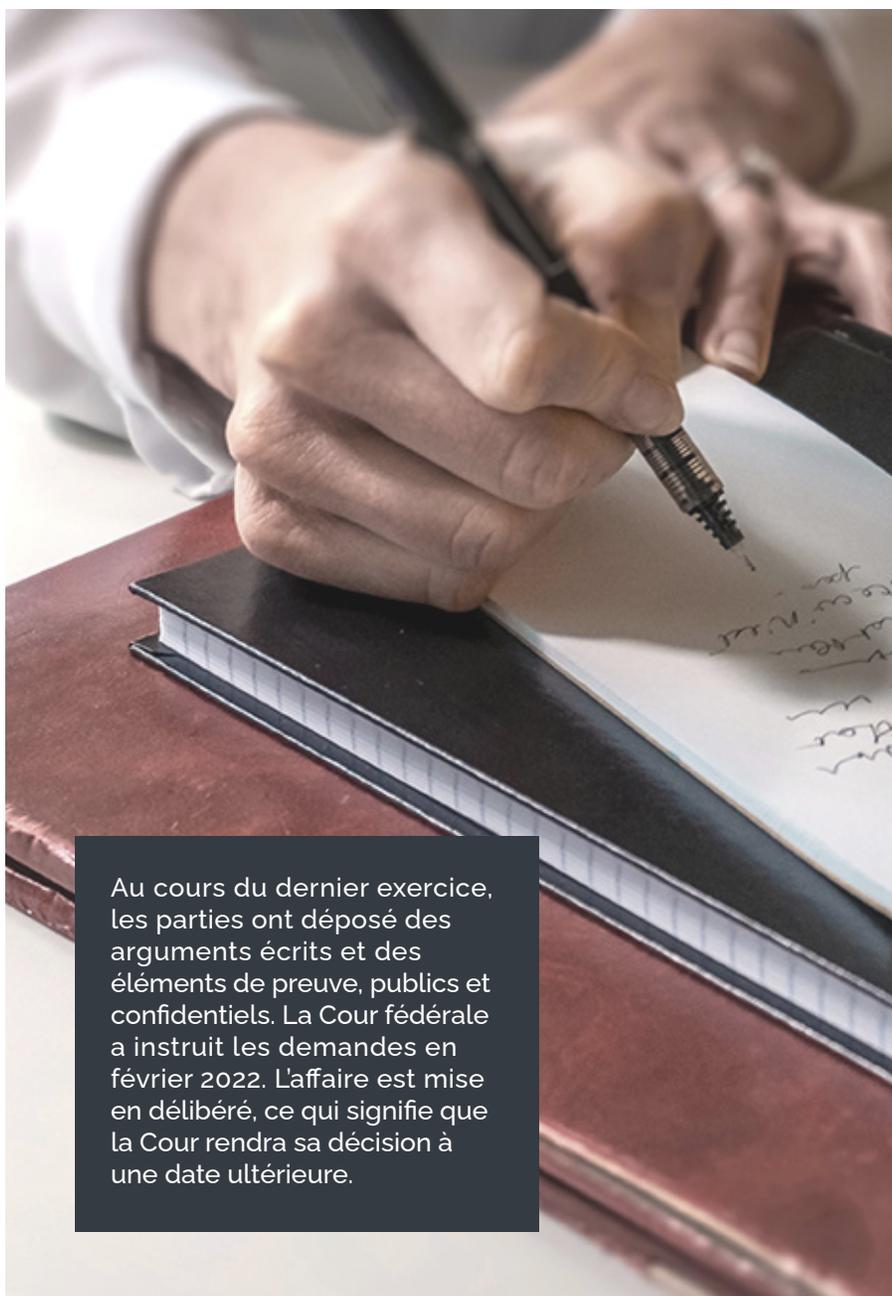
La Commissaire salue les personnes et les unités responsables de ces innovations. Elle espère que, dans les mois et les années à venir, d'autres institutions s'inspireront de leurs méthodes novatrices.



BURCU GURKAN
Enquêtrice



**MISE À JOUR
RELATIVE AUX LITIGES**



Au cours du dernier exercice, les parties ont déposé des arguments écrits et des éléments de preuve, publics et confidentiels. La Cour fédérale a instruit les demandes en février 2022. L'affaire est mise en délibéré, ce qui signifie que la Cour rendra sa décision à une date ultérieure.

MISE À JOUR RELATIVE AUX LITIGES

Trois demandes consolidées sont actuellement devant la Cour fédérale dans une affaire portant sur la question de savoir si des personnes peuvent être identifiées à partir de données géographiques générales. L'affaire est liée à un programme de Santé Canada qui accorde à certaines personnes le droit de cultiver et de consommer de la marijuana à des fins médicales.

En répondant à la demande d'accès, Santé Canada n'a divulgué que le premier caractère des codes postaux. L'institution a affirmé que tous les caractères supplémentaires des codes postaux, ainsi que les noms de ville, sont des renseignements personnels exempts de la communication.

La Commissaire à l'information a comparu devant la Cour au nom des demandeurs et a contesté l'affirmation de Santé Canada selon laquelle les données constituent des renseignements personnels. Elle avait enquêté sur les plaintes déposées contre Santé Canada et avait conclu que la plupart des deuxième et troisième caractères des codes postaux et des noms de villes ne sont pas des renseignements personnels, car leur communication ne rendrait pas les personnes identifiables.

Santé Canada affirme que la divulgation des données non communiquées rendrait les personnes identifiables. Il fait valoir que ses communications antérieures en vertu de la *Loi* et d'autres renseignements qui peuvent être utilisés pour établir des liens avec les données non communiquées créent une possibilité sérieuse que des personnes puissent être identifiées, soit par les données non communiquées seules, soit en conjonction avec d'autres renseignements disponibles.

Les demandeurs et la Commissaire ne sont pas d'accord. Ils avancent que les deuxième et troisième caractères des codes postaux et des noms de villes correspondent dans ce cas à des populations trop importantes pour permettre une possibilité sérieuse d'identification des personnes. Ainsi, de l'avis de la Commissaire, le critère juridique relatif aux renseignements personnels n'est pas rempli.



**INVESTIR DANS
NOS RESSOURCES**

INVESTIR DANS NOS RESSOURCES – AUJOURD'HUI ET DEMAIN

Au cours du dernier exercice, le Commissariat à l'information a continué de concentrer ses efforts sur le renforcement des capacités nécessaires pour répondre à un volume accru de plaintes ainsi que sur l'obtention des ressources permanentes requises pour maintenir un programme d'enquête viable et durable.

Les efforts de recrutement, combinés à l'utilisation du programme de perfectionnement professionnel du Commissariat qui a été conçu pour soutenir l'avancement professionnel, ont été les principaux éléments de la phase de stabilisation de la stratégie de dotation à long terme du Commissariat. Le résultat : un effectif permanent de 135 équivalents temps plein (ETP), ce qui permet au Commissariat de soutenir plus efficacement la Commissaire à l'information dans l'exécution de son mandat. Le Commissariat a également fait avancer les initiatives visant à aider son personnel à s'acquitter de ses fonctions quotidiennes. Il s'agit notamment de continuer à assurer la migration vers une technologie nuagique et de se servir d'un logiciel d'intelligence artificielle, à savoir un outil de mémoire de traduction, qui accroît l'efficacité et la cohérence terminologique dans les documents publiés dans les deux langues officielles.

Malgré les nombreux efforts déployés dans ces domaines, la capacité du Commissariat à faire face à un volume de plaintes en constante croissance continue d'être mise à l'épreuve, avec un nombre record de plaintes déposées en 2021-2022. Des ressources supplémentaires seront nécessaires pour veiller à ce que les gains d'efficacité réalisés par le Commissariat ne soient pas perdus si le nombre de plaintes continue de croître.

Demeurer un employeur de choix

Le Commissariat applique une approche intégrée selon laquelle les personnes, la technologie et l'environnement de travail contribuent ensemble à refléter son aspiration à être un employeur de choix modèle parmi les organisations homologues. En partie grâce à la planification et à la conception de son futur lieu de travail – un environnement hybride qui donne aux employés la possibilité d'adopter un régime de travail en fonction de leurs besoins – le Commissariat crée les conditions qui permettront aux employés de donner le meilleur d'eux-mêmes.

Créer un lieu de travail sûr, sain, favorable et inclusif

En 2021-2022, le Commissariat a lancé des plans triennaux s'appuyant sur les engagements des institutions en matière de santé mentale et d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI). Les principaux objectifs et les initiatives connexes du plan de santé mentale sont de créer un environnement de travail souple, où les communications bidirectionnelles sont la norme et où les employés sont reconnus pour leur contribution au succès du Commissariat. Les initiatives liées à l'EDI visent à promouvoir un milieu de travail où les conversations sur l'équité, la diversité et l'inclusion sont encouragées et soutenues, tout en créant une organisation qui reflète la diversité de la population et la dualité linguistique au Canada.



Les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux et du Sondage du Commissariat sur la santé mentale témoignent d'un fort sentiment d'appartenance chez les employés du Commissariat. Dans l'ensemble, les employés sont heureux et se sentent valorisés. Ils estiment que l'organisation leur offre la possibilité de contribuer aux décisions qui touchent leur travail, ce qui contribue à la réalisation globale des objectifs du Commissariat.



**À PROPOS
DU COMMISSARIAT
À L'INFORMATION**



À PROPOS DU COMMISSARIAT À L'INFORMATION

L'objectif général de la *Loi sur l'accès à l'information*, qui est entrée en vigueur en 1983, est de prévoir le droit du public d'accéder aux documents relevant des institutions fédérales, tout en veillant à ce que le recours aux exceptions et aux exclusions soit limité et précis. La *Loi* confie également à la Commissaire à l'information du Canada l'examen indépendant de toute décision relative à la communication des renseignements. Le Commissariat a été créé pour soutenir la Commissaire en tant qu'agente indépendante du Parlement.

Le Commissariat s'efforce de faire respecter la *Loi* en utilisant toute la gamme d'outils, d'activités et de pouvoirs à la disposition de la Commissaire. Ceux-ci comprennent notamment la capacité de négocier avec les parties plaignantes et les institutions ainsi que la formulation de recommandations et/ou d'ordonnances pour régler les questions à l'issue des enquêtes.

Le Commissariat appuie la Commissaire dans son rôle de conseillère auprès du Parlement et des comités parlementaires sur toutes les questions touchant l'accès à l'information. De plus, il plaide continuellement en faveur d'un accès accru à l'information au Canada, par des initiatives ciblées comme la [Semaine du droit à l'information](#) et par un dialogue constant avec les Canadiens, le Parlement et les institutions fédérales.

La Commissaire est épaulée par un personnel d'environ 135 employés, sous la direction de trois sous-commissaires : Enquêtes et Gouvernance, Services juridiques et Affaires publiques ainsi que Services corporatifs, Planification stratégique et Services de transformation.

La Commissaire mène des enquêtes confidentielles sur des plaintes concernant le traitement des demandes d'accès par les institutions fédérales et donne la possibilité aux parties plaignantes et aux institutions de faire valoir leur point de vue.

*Tous les participants respectaient les mesures sanitaires en vigueur au moment où les photos ont été prises.



ANNEXE

RAPPORT ANNUEL DE LA COMMISSAIRE À L'INFORMATION AD HOC

Au cours de la période de référence d'avril 2021 à mars 2022, diverses personnes ont sollicité mon aide, car elles étaient préoccupées par les enquêtes en cours au Commissariat à l'information ou le résultat obtenu à l'issue de celles-ci. Nombre d'entre elles étaient découragées par les retards encourus dans l'obtention d'une décision à l'égard de leur dossier, et ce, au cours d'une seconde année de pandémie tout aussi difficile, marquée par des restrictions et des perturbations en milieu de travail. Malgré ces difficultés, je demeure convaincue que toutes les parties concernées se sont montrées persévérantes et ont fait de leur mieux compte tenu des circonstances.

En tant que commissaire ad hoc, j'ai répondu à l'appel en offrant mon soutien dans la mesure du possible, c'est-à-dire en expliquant les processus, en décrivant la marche à suivre pour déposer une plainte et, bien sûr, en menant des enquêtes découlant de demandes d'accès présentées au Commissariat dont le traitement ou le résultat a suscité l'insatisfaction des personnes à l'origine de ces demandes.

Il convient de répéter que, conformément aux dispositions législatives, je suis uniquement habilitée à enquêter sur les plaintes déposées contre le Commissariat. Bien que dix-sept parties plaignantes m'aient demandé d'examiner le traitement, par le Commissariat, de l'enquête menée sur leur plainte concernant d'autres organismes publics ou le résultat obtenu, cela ne relève pas de ma compétence. J'ai pris toutefois des mesures pour les informer des raisons pour lesquelles je ne pouvais intervenir et pour les orienter vers le bon recours. Il est à noter que j'ai également reçu huit plaintes : une plainte s'est avérée non fondée à l'issue d'une enquête, trois plaintes n'ont pas nécessité la tenue d'une enquête et quatre plaintes font toujours l'objet d'une enquête.

Cas marquant

Dans chacun de mes rapports annuels, j'essaie de mettre en valeur certains des aspects intéressants des dispositions législatives afin que le public puisse accéder à l'information. La seule enquête terminée cette année concernait une plainte sur la décision du Commissariat de prendre plus de temps que le délai de 30 jours prévu par la loi pour répondre à une demande.

Suivant la *Loi sur l'accès à l'information*, toute personne a le droit de demander et d'obtenir l'accès à tout document dans les 30 jours suivant

la réception de la demande (article 7). Cependant, [l'article 9](#) autorise une institution, y compris le Commissariat, à proroger le délai de réponse si certaines conditions sont remplies.

Dans le cas qui nous occupe, j'ai dû examiner la décision du Commissariat de proroger le délai de 180 jours au-delà du délai initial de 30 jours, ce qui n'était pas une période négligeable. Le Commissariat s'est appuyé sur une seule condition pour justifier la prorogation, à savoir le traitement d'un grand nombre de documents. Ce cas a révélé qu'il y avait effectivement un grand nombre de documents à traiter (soit plus de 17 500 pages à rechercher et à examiner), de sorte qu'il était impossible de répondre à la demande dans les 30 jours. En conséquence, j'ai qualifié la demande comme étant « exceptionnellement volumineuse ».

Après avoir examiné l'ensemble des circonstances relatives au traitement de la demande, j'ai conclu que le temps supplémentaire nécessaire à traiter et à répondre à cette demande très volumineuse était raisonnable. Qui plus est, j'ai aussi conclu que le Commissariat avait procédé au traitement de la demande avec autant de soin et d'attention que pour toutes les autres demandes qu'il a reçues. Les membres du personnel ont également fait preuve de respect envers la personne concernée qui avait déposé d'autres demandes distinctes au cours d'une période de quatre mois, lesquelles ont toutes été traitées dans les délais. En dernière analyse, rien ne prouve que le Commissariat ait agi de façon contraire à l'impartialité ou à la subjectivité. Il a aussi raisonnablement exercé son pouvoir discrétionnaire de proroger le délai de 180 jours. J'ai conclu que le délai prorogé, bien qu'il excède de six mois le délai initial de 30 jours, était à la fois raisonnable et conforme à la *Loi* en l'espèce.

Conclusion

J'espère que mon rapport annuel a su expliquer de manière utile le travail que je fais en tant que commissaire ad hoc. Je me réjouis à l'idée de terminer les enquêtes en cours et de continuer à rendre service à ceux et celles qui solliciteront mon aide au cours de l'année à venir.

Respectueusement soumis,

ANNE E. BERTRAND, C.R.

Commissaire à l'information ad hoc

COMMISSARIAT À L'INFORMATION DU CANADA



general@oic-ci.gc.ca



1-800-267-0441



www.oic-ci.gc.ca



30, rue Victoria, Gatineau (Québec) K1A 1H3