



Commissariat  
à l'information  
du Canada

Information  
Commissioner  
of Canada



# Rapport annuel 2024-2025



# Table des matières

- 4** Message de la Commissaire
- 6** Bilan de l'exercice 2024-2025
- 9** L'accomplissement de progrès constants à l'égard de certaines priorités produit des résultats tangibles : l'histoire du premier mandat de la Commissaire
- 14** Une année de succès et de progrès continus
- 22** Retour sur des sujets de préoccupation
- 25** À propos du Commissariat à l'information
- 26** Annexe – Rapport annuel de la commissaire à l'information ad hoc

# Message de la Commissaire

*Le présent rapport souligne le travail accompli par le Commissariat à l'information du Canada en 2024-2025 afin de faire respecter le droit d'accès à l'information. Par la tenue d'enquêtes, l'élaboration de documents d'orientation à l'intention des parties plaignantes et des institutions et la prestation de conseils au Parlement, mon équipe et moi sommes parvenues à obtenir des résultats tangibles pour les Canadiens et Canadiennes.*

Si la situation avait été différente, le présent rapport aurait été rédigé en guise de conclusion à mon mandat de sept ans. Or, nous n'en étions qu'aux premières étapes de la rédaction lorsque j'ai reçu, à la fin de l'année dernière, la confirmation officielle du renouvellement de mon mandat à titre de Commissaire à l'information du Canada. Ainsi, le présent rapport reflète la poursuite, et non la conclusion, du travail entrepris à la suite de ma nomination en 2018. Je suis fière des réalisations de mon équipe, mais je sais qu'il reste encore beaucoup de travail à faire.

Dans le cadre de mon travail, je suis épaulée par une équipe solide et dévouée. Le Commissariat fait figure d'employeur de choix en raison de ses taux de rétention élevés et de l'engagement marqué des employés et employées. Grâce à une gestion efficace des ressources – notamment l'optimisation de nos locaux, la modernisation de nos outils de gestion de l'information et la réaffectation des fonds dans le but de consolider notre capacité d'enquête –, nous avons renforcé les moyens dont nous disposons pour exécuter mon mandat avec efficacité.

Je suis extrêmement fière de ce que le Commissariat a accompli. Mon équipe et moi sommes parvenues à tirer le meilleur parti de notre capacité afin d'obtenir des résultats significatifs. En ayant accès à plus de ressources, je suis certaine que nous pourrions mettre à profit ces réussites de façon à renforcer davantage le respect de la *Loi sur l'accès à l'information*.



Depuis mon entrée en fonction, ma priorité absolue consiste à assurer la conformité à la *Loi sur l'accès à l'information*. Je n'ai pas hésité à rendre des ordonnances et à introduire des instances pour faire appliquer la *Loi*. J'ai aussi cherché à renforcer le dynamisme du Commissariat, tout en améliorant son efficacité.

Dans le cadre d'échanges avec des responsables d'institutions fédérales, j'ai souligné l'importance du leadership, d'une saine tenue de documents et d'une gestion rigoureuse de l'information, surtout en période extraordinaire telle que la pandémie. J'ai aussi plaidé en faveur d'un mécanisme de financement pour le Commissariat qui respecterait mon indépendance en tant qu'agente du Parlement.

Alors que j'entame mon second mandat, je continuerai à me consacrer pleinement à protéger le droit d'accès des Canadiens et Canadiennes. Dans le prolongement des progrès réalisés depuis 2018, ma vision renouvelée à l'égard du Commissariat consistera à faire de cette organisation un modèle d'excellence. Pour y parvenir, il sera essentiel d'améliorer régulièrement nos processus, y compris ceux qui trait à la gestion de l'information, et d'investir dans des outils modernes. De plus, je continuerai à privilégier les résultats, tout en demandant à ce que

des modifications soient apportées à la *Loi*, lesquelles sont essentielles à un système d'accès qui répond aux attentes de la population.

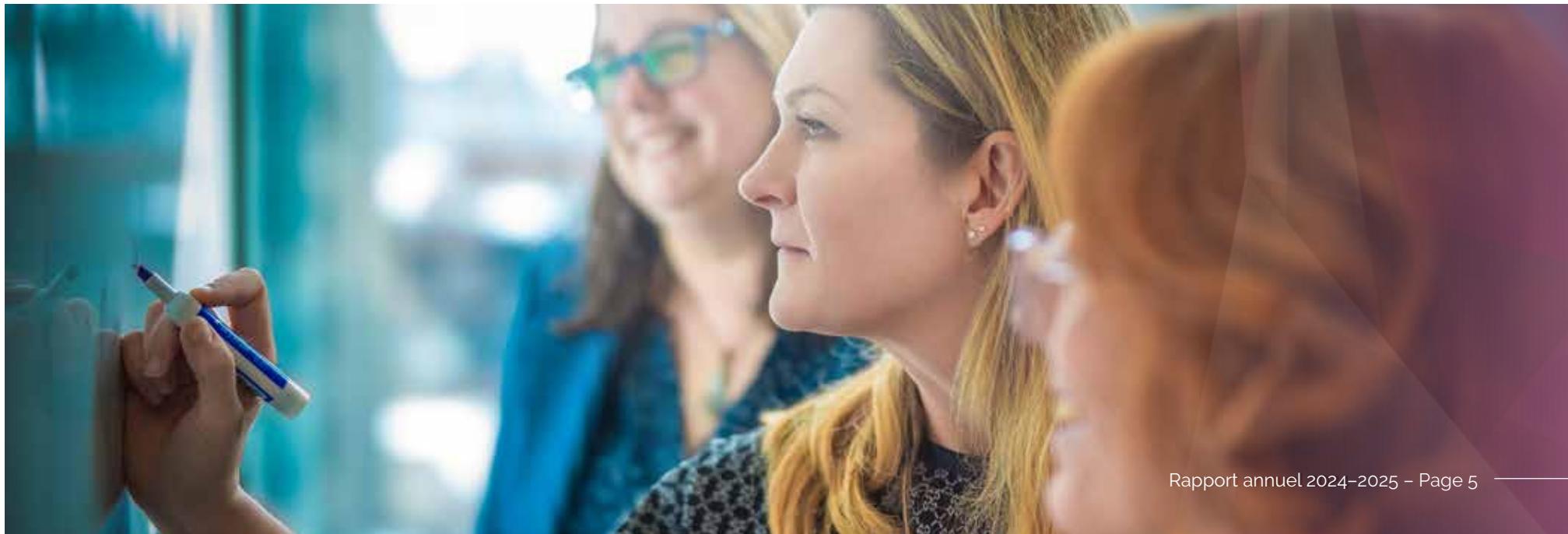
C'est pourquoi je ne cesserai de préconiser une réforme législative, de promouvoir les avantages d'un changement de culture au sein des institutions et de prendre des mesures concrètes visant à réduire les retards dans la réponse aux demandes d'accès. D'ailleurs, je me réjouis à l'idée de jouer un rôle actif dans la révision complète de la *Loi*, qui devrait s'amorcer en juin 2025. Les sept dernières années m'ont permis d'acquérir beaucoup d'expérience et de connaissances qui s'avéreront utiles à l'exécution de cette tâche.

Je suis très heureuse d'avoir l'occasion d'assumer le rôle de Commissaire à l'information du Canada pour une seconde fois et je suis fière de poursuivre cet important travail au nom de la population canadienne. Aujourd'hui plus que jamais, j'estime que les institutions fédérales ont la responsabilité fondamentale de renforcer la confiance du public et de faire obstacle à la désinformation par l'entremise de la transparence. Une communication ouverte et opportune sur les questions qui touchent les Canadiens et Canadiennes constitue la clé du maintien de la crédibilité et du renforcement de la confiance. Il est donc crucial de consolider la transparence et la responsabilité non seulement pour assurer une bonne gouvernance, mais aussi pour préserver l'intégrité de la démocratie.

Le système qui soutient l'application de la *Loi* demeure figé dans les années 1980, à l'ère des classeurs et des machines à écrire. Nous voilà en 2025, et le paysage de l'information a considérablement évolué depuis. La transformation du système de gestion de l'information – et des processus utilisés pour recueillir et communiquer l'information –, qui permettrait de fournir un accès en temps opportun aux Canadiens et Canadiennes, est à portée de main.



**CAROLINE MAYNARD**  
Commissaire à l'information du Canada



# Bilan de l'exercice 2024-2025

## Printemps

*La Commissaire soulève des préoccupations à l'égard des difficultés financières et des cas de non-conformité devant un comité parlementaire*

La Commissaire Maynard comparaît deux fois devant le Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique de la Chambre des communes pour [discuter du Budget principal des dépenses du Commissariat ainsi que des difficultés financières qu'il éprouve](#). Elle souligne le fait que des institutions se conforment de moins en moins à ses ordonnances. Elle explique aussi que le Commissariat est aux prises avec un déficit structurel et que le manque à gagner se répercutera sur les activités de l'organisation. Ces questions feront aussi l'objet d'une [lettre adressée à la secrétaire du Conseil du Trésor](#).

### *Réexamen des défis en ce qui a trait à l'accès aux renseignements relatifs à l'immigration*

La Commissaire dépose un [rapport spécial qui examine les causes profondes](#) du nombre croissant de demandes d'accès présentées à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). Il met en évidence un problème persistant relevé dans le cadre de l'[enquête systémique qu'a entreprise la Commissaire en 2021](#) sur Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada : ce dernier n'offre pas aux clients un accès direct à leurs renseignements personnels, ce qui les oblige à se tourner vers le système d'accès. De ce fait, ces personnes ont de plus en plus fait appel à l'ASFC – qui a accès aux mêmes données au moyen de systèmes partagés –, ce qui exerce une pression indue sur cette institution et le système d'accès fédéral dans son ensemble.

### *Au-delà des stratégies et des plans : appel lancé en faveur de modifications législatives*

Dans une [lettre adressée à la présidente du Conseil du Trésor où elle présente son](#)

[rapport annuel 2023-2024](#), la Commissaire commente la [Stratégie du gouvernement du Canada en matière de confiance et de transparence](#) et le [Plan d'action pour la modernisation de l'accès à l'information](#). À son avis, les mesures annoncées par le gouvernement ne suffiront pas à régler les problèmes de longue date qui compromettent le droit d'accès.

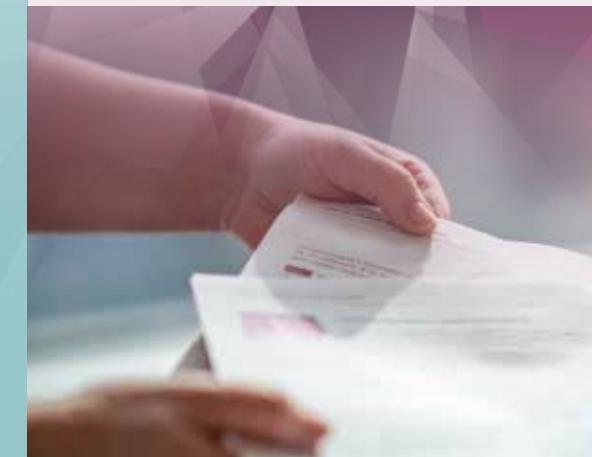
### *L'accès à l'information à l'ère numérique : appel lancé à l'échelle mondiale en faveur de la transparence*

La Commissaire est signataire de la [déclaration conjointe](#) rendue publique à l'occasion de la 15<sup>e</sup> Conférence internationale des commissaires à l'information. La déclaration réitère l'importance de la transparence et de la responsabilité. Conjointement avec les commissaires à l'information du monde entier, elle incite les gouvernements à tirer parti des technologies numériques pour améliorer l'accessibilité de l'information, rationaliser les processus administratifs et favoriser une plus grande participation des citoyens et citoyennes.

## Été

*Soutenir la vérité et la réconciliation au moyen de l'accès à l'information*

À la suite de la comparution de la Commissaire devant le Comité sénatorial permanent des peuples autochtones en février 2024, le [Comité publie un rapport](#) contenant 11 recommandations visant à améliorer l'accès aux documents sur les pensionnats. Quatre d'entre elles portent principalement sur l'accès à l'information, dont celles de veiller à ce que la *Loi tienne compte des droits énoncés dans la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones et de conférer des pouvoirs discrétionnaires élargis aux institutions leur permettant de communiquer des documents dans l'intérêt public*.



## *Plaidoyer en faveur de la transparence lors de la Semaine du droit à l'information*

Lors de la Semaine du droit à l'information, la Commissaire publie une [déclaration](#) où elle réaffirme le rôle fondamental du droit d'accès dans les sociétés démocratiques et met en évidence l'importance d'intégrer la transparence dès le départ dans les politiques, les programmes et les processus gouvernementaux. Pour souligner l'occasion, elle fait aussi une présentation à l'intention de la communauté fédérale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, qui attire plus de 450 personnes.

## *Comparution devant le Comité sénatorial permanent des finances nationales*

La Commissaire comparaît devant le Comité sénatorial permanent des finances nationales pour discuter du [Budget principal des dépenses du Commissariat](#) et profite de l'occasion pour faire valoir la nécessité de disposer d'un modèle de financement qui tient compte de son indépendance en tant qu'agente du Parlement.

## **Automne**

### *Les commissaires d'un bout à l'autre du Canada se réunissent*

Lors de la [réunion annuelle des commissaires à l'information et à la protection de la vie privée et des ombuds fédéraux, provinciaux et territoriaux de 2024](#) à Toronto, la Commissaire se joint à ses homologues pour réaffirmer leur engagement collectif vis-à-vis de la protection des droits d'accès. Ensemble, ils adoptent une résolution conjointe dans laquelle ils [demandent à leurs gouvernements respectifs à tenir compte de la transparence](#) dès les premières étapes de la conception des systèmes, des processus administratifs et des modèles de gouvernance, et à l'intégrer à leurs opérations quotidiennes.

### *Second mandat de la Commissaire*

À la suite de la [comparution de la Commissaire devant le Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique de la Chambre des communes](#) et de l'approbation de sa nomination à la Chambre

des communes et au Sénat, le premier ministre annonce le [renouvellement du mandat de la Commissaire Maynard](#) à titre de Commissaire à l'information du Canada pour une durée de sept ans.

### *Discussions sur les questions d'accès avec des professionnels du droit*

La Commissaire et des membres de la haute direction du Commissariat assistent à la [Conférence de l'Association du Barreau canadien sur le droit de la vie privée et de l'accès à l'information](#). Elle anime un groupe d'experts qui discutent de l'importance de trouver un équilibre entre la protection du secret professionnel de l'avocat dans la fonction publique et le droit des Canadiens et Canadiennes d'avoir accès aux renseignements historiques de nature juridique qui relèvent du gouvernement. La Commissaire participe aussi à la séance « Le point de vue des organes de réglementation », dont le sujet porte sur des questions courantes dans le domaine de l'accès.



## *La Commissaire préside la Conférence des enquêteurs fédéraux, provinciaux et territoriaux pour favoriser la collaboration*

La Commissaire préside la Conférence des enquêteurs fédéraux, provinciaux et territoriaux de 2024, une initiative entreprise en 2021 pour favoriser la collaboration parmi les enquêteurs qui travaillent pour les autorités de contrôle du Canada en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. La conférence permet de mettre en commun les connaissances et les pratiques exemplaires relatives au processus d'enquête.

### *Leçons apprises et prochains objectifs*

Dans un [discours prononcé devant des professionnels de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels](#), la Commissaire se penche sur les principales leçons apprises au cours de son premier mandat et fait un retour sur les activités de la dernière année. Pour ce qui est de l'avenir, elle décrit les domaines qui seront privilégiés dans le cadre de son second mandat, lequel a été confirmé récemment.

# Bilan de l'exercice 2024-2025 – Suite

## Hiver

### *La transparence commence au sommet de la hiérarchie*

Tout au long de l'hiver, la Commissaire s'entretient avec des hauts dirigeants ainsi que les membres de divers comités exécutifs à l'échelle du gouvernement, y compris au ministère de la Défense nationale, à Affaires mondiales Canada, au ministère des Finances Canada et à Services publics et Approvisionnement Canada. Dans le cadre de ces réunions, à l'instar d'autres réunions

semblables qu'elle a tenues plus tôt au cours de cet exercice, elle insiste sur l'importance de leur rôle, qui consiste à faire de la transparence une priorité opérationnelle et une valeur institutionnelle fondamentale.

### *Répandre le message : les cadres du Commissariat préconisent la transparence et l'innovation*

À l'instar du message de la Commissaire, les directrices des Enquêtes au Commissariat préconisent la transparence gouvernementale auprès de divers auditoires. Que ce soit

en s'adressant à des étudiants et étudiantes en droit de l'information et de la protection des renseignements personnels à l'Université Queen's ou en participant à des événements importants au cours de l'exercice, comme le Sommet des leaders du gouvernement numérique et la conférence des directeurs nationaux de la recherche sur les revendications, les cadres du Commissariat soulignent, entre autres sujets, l'importance d'une gestion rigoureuse de l'information pour tirer parti de l'intelligence artificielle au sein du système d'accès.

### *Second mandat de la Commissaire : promouvoir une culture de transparence et accroître l'efficacité*

La Commissaire entame son second mandat le 1<sup>er</sup> mars 2025. Elle établit ses principaux objectifs, qui sont notamment de demander à ce que des modifications soient apportées à la Loi, de plaider en faveur d'un système d'accès efficace et souple, et de promouvoir une culture de transparence au sein des institutions.

# L'accomplissement de progrès constants à l'égard de certaines priorités produit des résultats tangibles : l'histoire du premier mandat de la Commissaire

Le premier mandat de sept ans de la Commissaire Maynard était axé sur quatre priorités clés : réduire l'inventaire des plaintes, se préparer à la mise en œuvre des modifications à la *Loi sur l'accès à l'information*, accroître la transparence dans les activités quotidiennes du Commissariat et renforcer la collaboration avec les divers intervenants. L'obtention de résultats tangibles dans chacun des domaines constitue une base solide propice à la poursuite des progrès. Étant donné que son premier mandat a pris fin en 2024-2025,

le présent rapport permet de faire le point sur ces réalisations.

## Réduire l'inventaire malgré une vague de nouvelles plaintes

Lors de sa nomination le 1<sup>er</sup> mars 2018, la priorité absolue de la Commissaire était de traiter l'inventaire des plaintes dont elle avait hérité, tout en continuant à faire enquête sur

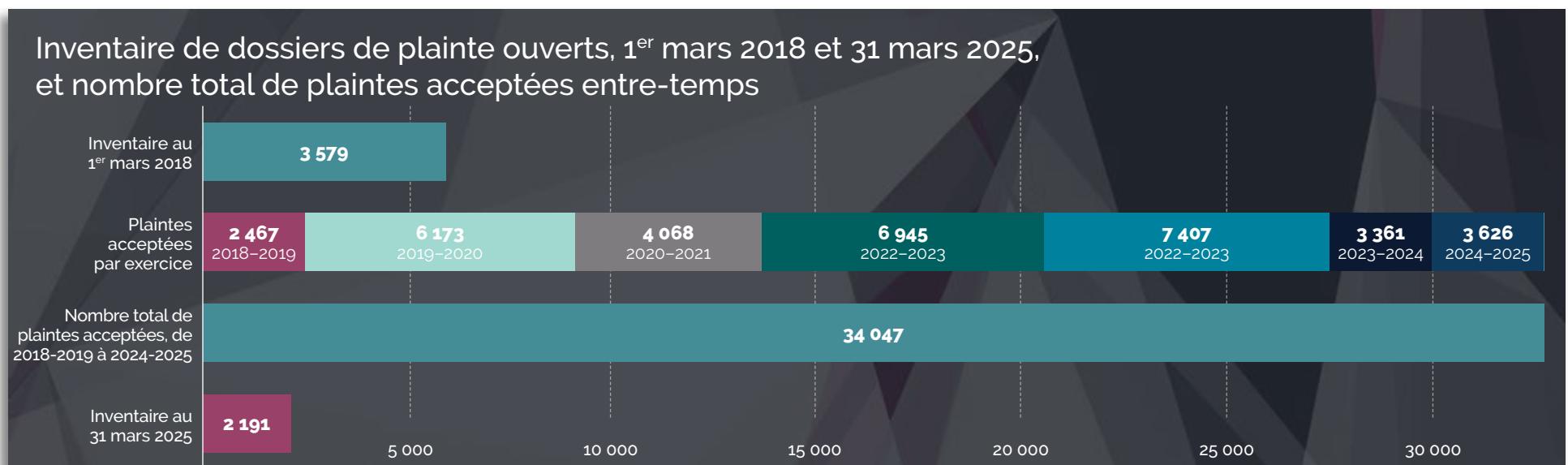
les nouvelles plaintes. Il y avait plus de 3 500 dossiers de plainte ouverts dans l'inventaire, dont certains datent de plus de 10 ans.

Le Commissariat a consacré tous ses efforts pour conclure un plus grand nombre de plaintes à chaque exercice en rationalisant ses processus et en adoptant des pratiques novatrices. Ces améliorations ont permis d'accroître le nombre d'enquêtes terminées d'un exercice à l'autre, à un rythme constant. À la fin de son premier mandat,

l'inventaire avait diminué à un niveau inférieur à 2 200 plaintes.

En 2020, le Commissariat a mis en place un [plan stratégique](#) axé sur l'innovation et la transformation de manière à orienter ses efforts pour réaliser sa mission. Afin de tirer parti des progrès accomplis, la Commissaire a entrepris, en 2021,

**À la fin de l'exercice 2024-2025, la Commissaire avait traité un nombre record de nouvelles plaintes et avait essentiellement éliminé l'inventaire dont elle avait hérité au début de son premier mandat.**



une évaluation à plusieurs volets du programme des Enquêtes. L'exercice a commencé par une [évaluation du Greffe du Commissariat](#) (soit le groupe qui reçoit les nouvelles plaintes et examine leur recevabilité), suivi d'une [évaluation du programme des Enquêtes en 2022](#) du point de vue des institutions ainsi que des enquêteurs principaux et enquêteuses principales. Le dernier volet, une [consultation menée auprès des parties plaignantes](#), s'est achevé l'an dernier, ce qui a permis de mettre un terme à un processus d'évaluation exhaustif.

La [réponse à cette consultation](#), publiée à l'automne 2024, réaffirme l'importance qu'accorde la Commissaire à l'amélioration

continue, une approche qu'elle préconise depuis son entrée en fonction. Bien que le Commissariat n'ait aucun contrôle sur le nombre de plaintes qu'il reçoit ou le niveau de complexité de celles-ci, il demeure déterminé à améliorer ses activités et à faire respecter le droit d'accès des Canadiens et Canadiennes.

### Veiller à ce que les parties plaignantes reçoivent l'information à laquelle elles ont droit

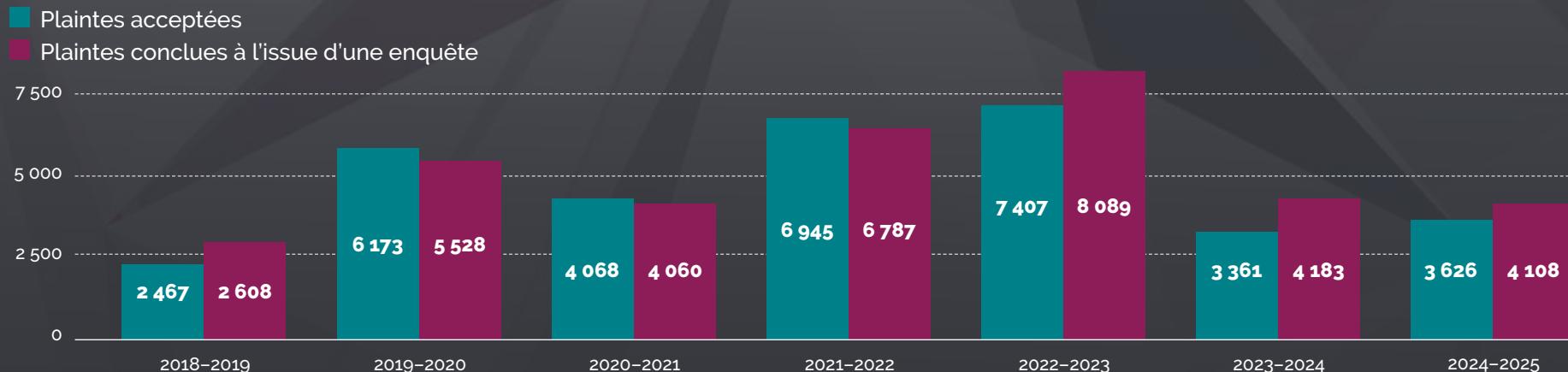
Entre 2018 et 2025, le Commissariat a réduit son inventaire de 38 % et a conclu plus de plaintes (soit 4 % de plus) qu'il n'en a acceptées au cours de cette période.

Le nombre de plaintes fluctue d'un exercice à l'autre. Les fortes hausses du nombre de plaintes concernant un retard qui ont été observées en 2021-2022 et en 2022-2023 étaient attribuables à une absence de réponse aux demandes d'accès relatives aux dossiers d'immigration présentées par les représentants d'immigrants potentiels. Depuis lors, les améliorations apportées au traitement des demandes d'accès par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), ont contribué, entre autres facteurs, à une diminution considérable de ce type de plaintes.

La Commissaire a aussi entrepris six enquêtes systémiques, dont deux qui portaient sur l'accès

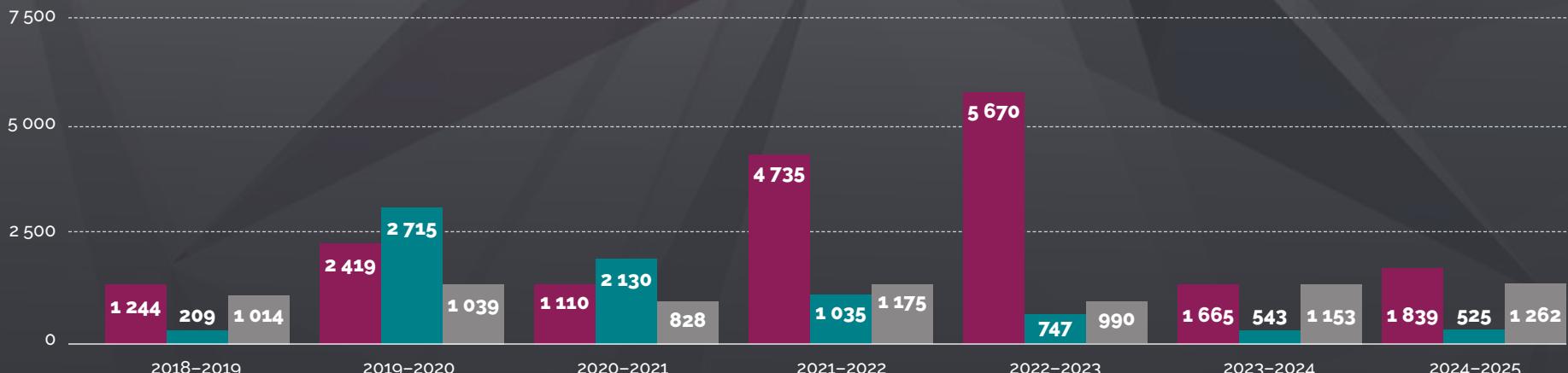
aux renseignements relatifs à l'immigration, afin de régler des problèmes d'envergure. Elle a consacré des ressources à ces efforts parce qu'elle estime qu'ils portent leurs fruits pour ce qui est de s'attaquer aux causes profondes des problèmes chroniques qui minent le système d'accès fédéral. Les recommandations qui découlent de ces enquêtes sont détaillées dans des [rapports spéciaux déposés au Parlement](#). Une enquête systémique concernant les documents relatifs à l'application ArriveCAN s'achèvera en 2025-2026.

## Plaintes acceptées par rapport aux plaintes conclues à l'issue d'une enquête – de 2018-2019 à 2024-2025



## Plaintes acceptées, selon le type de plaintes - de 2018-2019 à 2024-2025

■ Plaintes concernant un retard  
■ Plaintes concernant une prorogation de délai  
■ Plaintes de refus



Le Commissariat mène des enquêtes sur les plaintes des personnes qui ont fait une demande d'accès et qui estiment que l'institution visée n'a pas respecté leurs droits en vertu de la [partie 1 de la Loi sur l'accès à l'information](#).

**Une PLAINE CONCERNANT UN RETARD** porte sur le fait que l'institution visée n'a pas répondu à la demande d'accès dans les délais prévus par la *Loi*.

**Une PLAINE CONCERNANT UNE PROROGATION DE DÉLAI** porte sur la question de savoir si le temps supplémentaire que l'institution visée a décidé

de prendre pour répondre à la demande d'accès est raisonnable ou justifié par des raisons légitimes, ou si l'institution a suivi les règles prévues par la *Loi* pour prendre une prorogation.

**Une PLAINE DE REFUS** concerne l'application, par l'institution visée, d'exceptions et d'exclusions prévues par la *Loi*, le caractère adéquat de la recherche de documents,

le versement de droits, la communication de documents dans une langue officielle donnée, la communication de documents sur support de substitution, les publications prévues à l'article 5 de la *Loi* et d'autres questions relatives à la demande ou à l'obtention de documents.

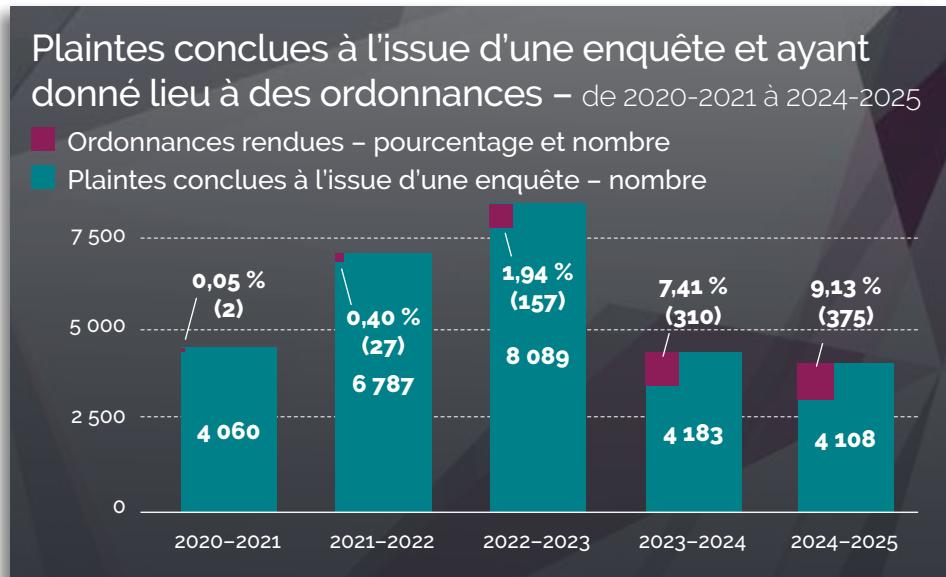
## Se préparer à la mise en œuvre des modifications à la *Loi sur l'accès à l'information*

La deuxième priorité de la Commissaire était de se préparer à la mise en œuvre du projet de loi C-58, lequel a modifié la *Loi sur l'accès à l'information* en juin 2019.

Avant 2019, le pouvoir de la Commissaire à l'information se limitait à la formulation de recommandations lorsqu'elle concluait que les plaintes étaient fondées. Le projet de loi C-58 lui a conféré le pouvoir de rendre des ordonnances contraignantes aux institutions lorsqu'elle conclut que les plaintes sont fondées.

La plupart des plaintes conclues par le Commissariat ne nécessitent pas que la Commissaire rende une ordonnance. Toutefois, la proportion de plaintes assorties d'une ordonnance augmente, elle est passée de 0,05 % de toutes les plaintes conclues en 2020-2021 à plus de 9 % en 2024-2025.

Une autre disposition introduite dans le cadre du projet de loi C-58 permet aux [institutions de demander l'autorisation de la Commissaire à l'information pour ne pas donner suite à une demande d'accès](#) si, de l'avis



## Remédier aux cas de non-conformité lorsque les ordonnances rendues sont ignorées par les institutions

En 2022-2023, la Commissaire a commencé à exprimer ses préoccupations par rapport aux institutions qui ne se conformaient pas à ses ordonnances ou qui n'exerçaient pas de recours en révision devant la Cour fédérale, comme l'exige la *Loi*. En ignorant ses ordonnances, ces institutions enfreignaient la *Loi*. Face à cette intransigeance, la Commissaire a depuis introduit des instances contre ces institutions. En 2023-2024, elle a commencé à présenter des demandes de bref de mandamus devant la Cour fédérale afin d'obliger les institutions à se conformer à ses ordonnances. Un bref de mandamus est un recours par lequel une demande est présentée à un tribunal visant à ordonner à une autorité publique de se conformer à une obligation légale.

En mars 2025, la Commissaire a abordé cette question dans une [lettre adressée à la présidente du Conseil du Trésor](#) en mettant l'accent sur le fait que le recours à des instances onéreuses et chronophages constitue un gaspillage des ressources et va à l'encontre de l'objet de la *Loi*. Elle a demandé à la présidente de communiquer des directives claires aux institutions afin de leur rappeler leurs obligations légales, c'est-à-dire de se conformer à ses ordonnances ou d'exercer un recours en révision devant la Cour.

La Commissaire a l'intention d'attirer l'attention une fois de plus sur cette question dans le cadre du prochain examen législatif, qui devrait s'amorcer en 2025.

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. À ce jour, la Commissaire a reçu 76 demandes d'autorisation et en a accordé 13. Des [sommaires de décision de la Commissaire](#) sont accessibles sur le site Web du Commissariat.

## 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 du Commissariat par rapport à ses enquêtes pour permettre aux parties à une plainte de mieux comprendre la position de l'organisation. À cette fin, le Commissariat a régulièrement publié des [documents d'orientation sur son site Web](#) et mis à jour sa page [Foire aux questions](#).

Depuis que la *Loi* a été modifiée en 2019, la Commissaire peut publier des comptes rendus qui présentent les résultats de ses enquêtes. Le Commissariat

publie un grand nombre de ces comptes rendus dans sa [base de données des décisions](#), en plus des renseignements sur toutes les ordonnances de la Commissaire. Ces comptes rendus se trouvent aussi sur [CanLII](#), un site qui donne accès aux décisions de tous les tribunaux canadiens ainsi qu'à celles de nombreux tribunaux administratifs.

## Collaborer avec les parlementaires, les parties plaignantes, les institutions et autres intervenants

La quatrième et dernière priorité de la Commissaire était de collaborer d'une part avec les parlementaires, les parties plaignantes et les autres intervenants pour régler les obstacles au sein du système d'accès, et d'autre part avec les institutions fédérales pour les aider à respecter leurs obligations en vertu de la *Loi*. Durant son premier mandat, la Commissaire a participé à plus de 150 réunions et a fait des présentations à l'intention de parlementaires, de cadres, de ministres et de fonctionnaires de différentes institutions, y compris dans le cadre de réunions annuelles avec les membres de la communauté de l'accès à

l'information et de la protection des renseignements personnels.

En janvier 2021, la Commissaire a formulé diverses [recommandations visant à apporter des modifications au système et à la Loi](#) dans le cadre de l'examen du système d'accès à l'information au sein du gouvernement. Elle a depuis réitéré ses appels à la modernisation de la *Loi*. De plus, elle a comparu plus de 20 fois devant sept comités parlementaires, où elle a transmis de l'information sur les activités de l'organisation et a offert des conseils aux parlementaires dans le cadre de diverses études, dont une entreprise par le Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique de la Chambre des communes sur l'[état du système d'accès à l'information du Canada](#).

La Commissaire assure un rôle de premier plan au sein de la communauté des commissaires à l'information et des ombuds du Canada, notamment en tant que présidente de la Conférence annuelle des enquêteurs fédéraux, provinciaux et territoriaux, laquelle a été établie en 2021 sous son impulsion. Sur la scène internationale, elle est membre active de la Conférence internationale des commissaires à l'information.



# Une année de succès et de progrès continus

## Améliorer le règlement des plaintes et réduire l'inventaire

En 2024-2025, le Commissariat a conclu 5 406 plaintes. Les parties plaignantes peuvent s'attendre à l'un des [différents résultats possibles lorsqu'elles déposent une plainte](#). Parmi les plaintes conclues en 2024-2025, 13 % d'entre elles étaient fondées et 9 % étaient non fondées. De plus, 39 % ont fait l'objet d'un désistement par la partie plaignante ou ont été conclues par le [Greffé du Commissariat](#) parce qu'elles avaient été reçues après les délais prévus par la *Loi* ou étaient autrement irrecevables.

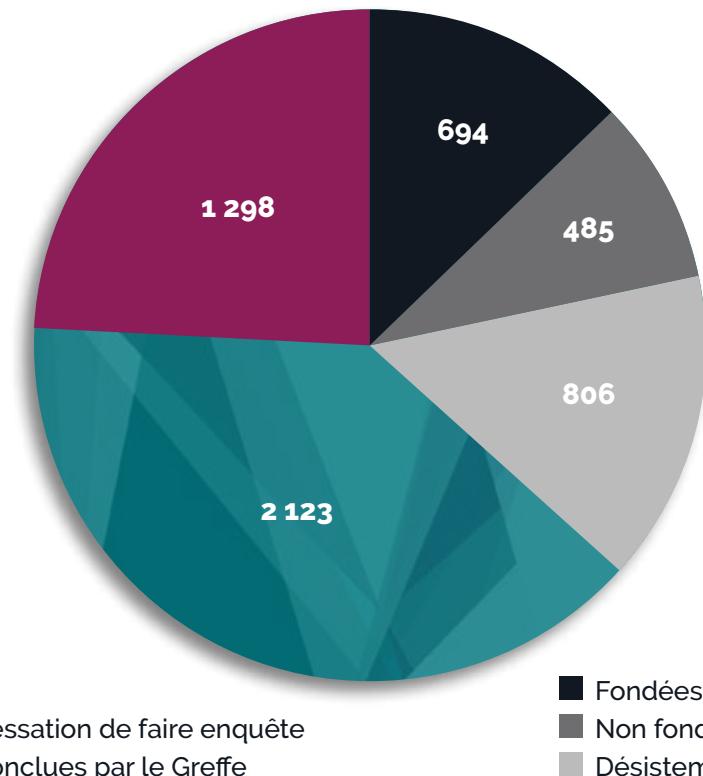
Les enquêtes sur les 2 123 autres plaintes ont cessé le plus souvent parce que la partie plaignante a reçu une réponse à sa demande d'accès à la suite de demandes de renseignements par le Commissariat et de son travail. Il n'était donc plus nécessaire de poursuivre l'enquête.

Le Commissariat a aussi continué de faire des progrès importants dans le règlement des plaintes complexes dans l'inventaire. Au 31 mars 2025, l'inventaire contenait 2 191 plaintes, ce qui représente une diminution de près de 40 % par rapport au nombre de plaintes dans l'inventaire au premier jour du premier mandat de la Commissaire.

Le Commissariat a commencé l'exercice 2025-2026 avec un inventaire composé en grande partie de plaintes faisant actuellement l'objet d'une enquête et de plaintes reçues récemment devant être attribuées à un enquêteur ou une enquêteuse.

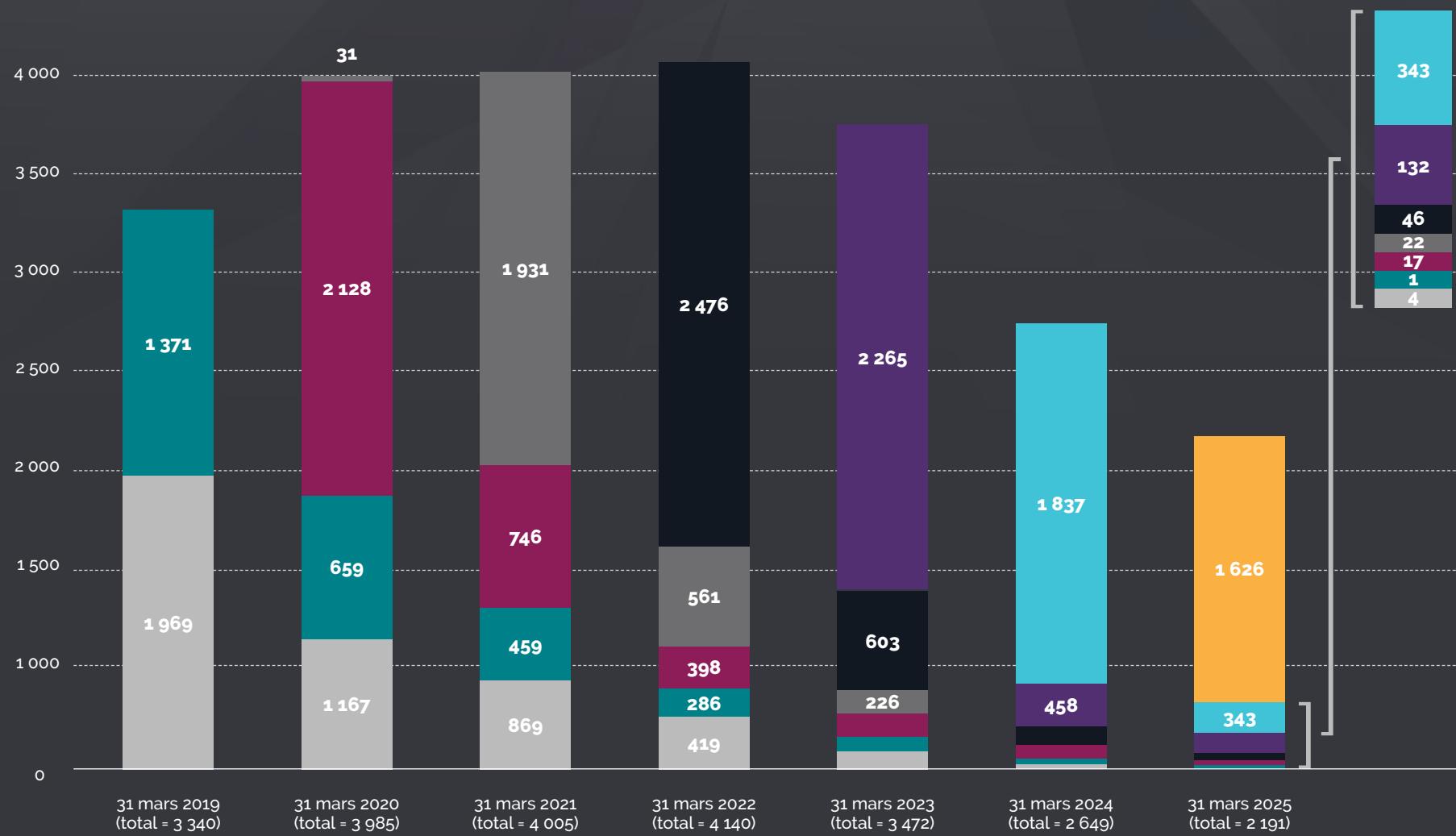
### Plaintes conclues, 2024-2025

Total : 5 406



## Inventaire de dossiers de plainte ouverts, selon l'exercice

█ 2024–2025    █ 2022–2023    █ 2020–2021    █ 2018–2019  
█ 2023–2024    █ 2021–2022    █ 2019–2020    █ Avant 2018–2019



# Traitemen t des plaintes en 2024-2025

	Plaintes reportées d'exercices précédents et plaintes reçues en 2024-2025			Plaintes conclues en 2024-2025						Inventaire des plaintes – 31 mars 2025
	Inventaire des plaintes – 1 <sup>er</sup> avril 2024	Plaintes déposées en 2024-2025	Total	Conclues par le Greffe*	Fondées	Non fondées	Désistement	Cessation de faire enquête	Total	
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada	170	925	1 095	s.o.	15	16	320	528	879	216
Agence des services frontaliers du Canada	534	161	695	s.o.	30	23	51	418	522	173
Ministère de la Défense nationale	95	381	476	s.o.	100	36	12	184	332	144
Bureau du Conseil privé	255	219	474	s.o.	94	54	23	84	255	219
Affaires mondiales Canada	231	217	448	s.o.	36	11	218	68	333	115
Gendarmerie royale du Canada	203	153	356	s.o.	16	69	23	97	205	151
Transports Canada	57	274	331	s.o.	29	12	9	59	109	222
Bibliothèques et Archives Canada	143	178	321	s.o.	65	18	20	86	189	132
Agence du revenu du Canada	136	93	229	s.o.	32	21	21	49	123	106
Santé Canada	56	147	203	s.o.	34	11	4	95	144	59
Services publics et Approvisionnement Canada	111	48	159	s.o.	18	41	16	56	131	28
Services aux Autochtones Canada	49	39	88	s.o.	8	11	3	21	43	45
Emploi et Développement social Canada	49	35	84	s.o.	19	5	1	22	47	37
Ministère de la Justice Canada	41	39	80	s.o.	17	17	5	18	57	23
Patrimoine canadien	32	45	77	s.o.	15	14	1	19	49	28
Ministère des Finances Canada	23	53	76	s.o.	1	5	5	24	35	41
Service canadien du renseignement de sécurité	35	36	71	s.o.	10	10	4	22	46	25
Sécurité publique Canada	29	41	70	s.o.	3	8	2	24	37	33
Environnement et Changement climatique Canada	18	48	66	s.o.	16	5	1	28	50	16
Service correctionnel Canada	28	37	65	s.o.	9	3	2	28	42	23
Innovation, Sciences et Développement économique Canada	30	25	55	s.o.	11	8	2	14	35	20
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada	16	30	46	s.o.	5	5	2	12	24	22
Ressources naturelles Canada	16	28	44	s.o.	12	8	4	10	34	10
Pêches et Océans Canada	14	28	42	s.o.	6	6	5	7	24	18
Agence de la santé publique du Canada	18	20	38	s.o.	11	3	1	6	21	17
Sous-total	2 389	3 300	5 689	s.o.	612	420	755	1 979	3 766	1 923
Autres institutions (71)	284	326	610	s.o.	82	65	51	144	342	268
Plainutes non acceptées pour enquête	s.o.	1 298	1 298	1 298	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.	1 298	s.o.
Total	2 673	4 924	7 597	1 298	694	485	806	2 123	5 406	2 191

# Pourquoi certaines plaintes ne font-elles pas l'objet d'une enquête?

Les plaintes doivent satisfaire à une série d'exigences pour que la Commissaire puisse faire enquête sur celles-ci. Le Greffe du Commissariat est responsable d'examiner les plaintes afin d'établir leur recevabilité.

Au cours de l'exercice, le Greffe a conclu 1 298 plaintes. Il s'agissait notamment de plaintes déposées après le [délai de 60 jours](#) ainsi que de plaintes déposées contre des institutions qui ne sont pas assujetties à la *Loi sur l'accès à l'information*. Lorsqu'une plainte est jugée irrecevable, la partie plaignante reçoit une décision écrite du Greffe du Commissariat qui expose les motifs de cette décision.

## La Cour fédérale examine la décision du Greffe du Commissariat

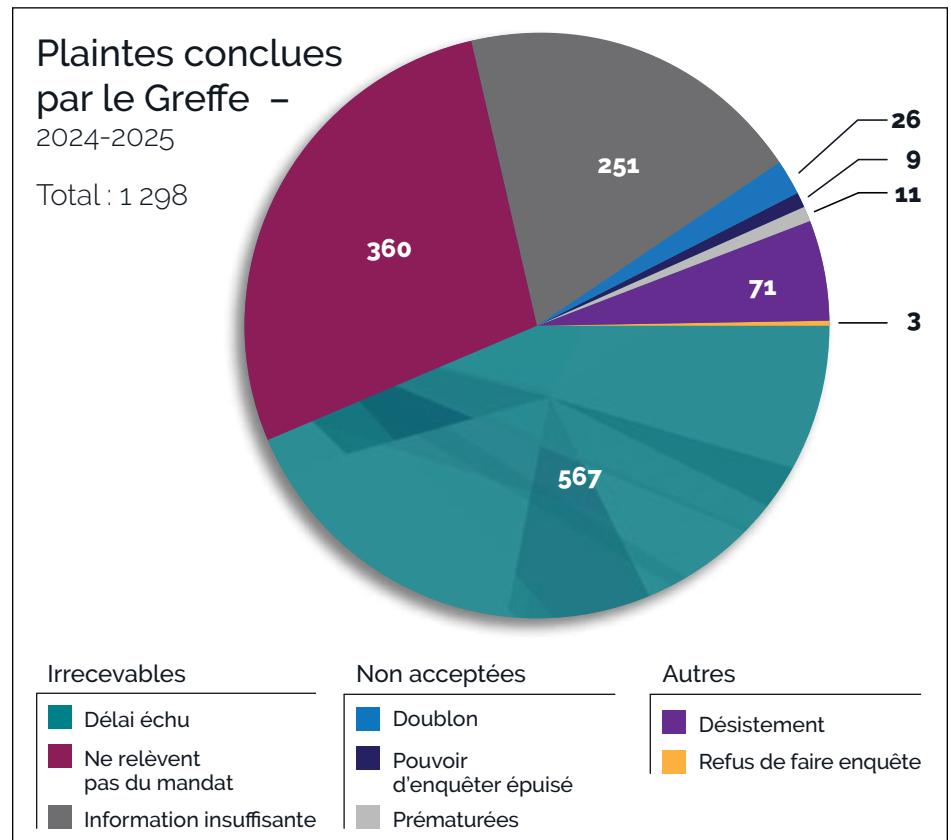
Une partie plaignante avait déposé une plainte contre l'Agence du revenu du Canada concernant des

caviardages et des documents qui, à son avis, étaient manquants. Le Greffe n'a pas accepté la plainte après avoir conclu que l'allégation relative aux caviardages ne relevait pas de la compétence de la Commissaire parce que les documents n'avaient pas été communiqués en réponse à une demande d'accès. Il a aussi conclu que l'allégation relative aux documents manquants avait été soumise après le délai de 60 jours. La partie plaignante a demandé un contrôle judiciaire de la décision de la Commissaire devant la Cour fédérale.

Dans l'affaire *Charbursky c. Canada (Procureur général)* [en anglais seulement], la Cour fédérale a conclu que la décision de la Commissaire était raisonnable. Elle a statué que les documents avaient été fournis à la partie plaignante dans un contexte autre que celui d'une demande d'accès et a confirmé le fait que la Commissaire n'avait pas

compétence pour enquêter sur la plainte. La Cour a aussi statué que la conclusion de la Commissaire, selon laquelle l'allégation relative aux documents manquants avait été soumise après le délai de 60 jours prévu à l'article 31 de la *Loi*, était raisonnable. Enfin, elle a rejeté l'argument de la partie plaignante, selon lequel la décision de la Commissaire contrevenait au paragraphe 4(2.1), qui prévoit

l'obligation de faire tous les efforts raisonnables pour prêter toute assistance aux personnes qui ont fait ou s'apprête à faire une demande. La Cour a fait remarquer que cette obligation incombe au responsable de l'institution fédérale, et non au Commissariat.



Cette année, le Commissariat a reçu un total de 4 924 plaintes. Cependant, après avoir fait l'objet d'un examen, 3 626 plaintes ont été acceptées, et 1 298 ont été conclues par le Greffe.

# Pourquoi le Commissariat refuse-t-il ou cesse-t-il de faire enquête sur certaines plaintes?

De manière générale, la Commissaire doit faire enquête sur toutes les plaintes recevables. Cependant, en vertu du paragraphe 30(4) de la *Loi*, elle a le pouvoir de refuser ou de cesser de faire enquête sur des plaintes, même si celles-ci sont de son ressort.

La Commissaire exercera ce pouvoir dans certaines circonstances. Par exemple, lorsque l'institution répond à une demande d'accès avant d'entamer l'enquête sur la plainte concernant un retard ou de la terminer, ou lorsque l'institution communique les renseignements qu'elle avait précédemment refusés de divulguer avant de terminer l'enquête sur la plainte concernant l'application d'exceptions.

Bien que certaines parties plaignantes puissent espérer recevoir une confirmation selon laquelle leur plainte est fondée une fois que leur problème particulier est réglé, la Commissaire n'a pas

le pouvoir d'imposer des sanctions à l'institution. La poursuite d'enquêtes sur des questions qui ont déjà été réglées n'aurait aucune utilité pratique et n'apporterait rien de plus à la partie plaignante.

## Plaintes fuitiles, vexatoires ou entachées de mauvaise foi

La Commissaire peut aussi décider de refuser ou cesser de faire enquête sur une plainte qui, à son avis, est futile, vexatoire ou entachée de mauvaise foi :

- une plainte futile est généralement une plainte qui est banale ou qui n'a que peu ou pas d'importance;
- une plainte frivole concerne généralement des questions sans intérêt. Ces plaintes peuvent aussi être dépourvues de sens, absurdes ou farfelues;
- une plainte vexatoire consiste généralement en une plainte déposée, délibérément ou non, à des fins inappropriées. Il peut s'agir d'une plainte visant principalement à harceler ou à opprimer les autres, comme des institutions et des personnes;
- une plainte entachée de mauvaise foi suppose de causer délibérément du

tort et/ou d'avoir un motif inapproprié ou malhonnête. Elle ne relève pas seulement d'un mauvais jugement ou d'une négligence. L'objectif d'une telle plainte est notamment d'induire en erreur et/ou de tromper.

Le site Web du Commissariat renferme de l'[information supplémentaire](#) ainsi que des sommaires de décision de la Commissaire concernant le refus ou la cessation de faire enquête sur des plaintes.

## Plaintes faisant l'objet d'un désistement

Une partie plaignante peut retirer sa plainte lorsqu'elle ne veut plus que le Commissariat enquête sur ses allégations. Par exemple, il se peut qu'elle n'ait plus besoin des renseignements demandés ou que les circonstances qui l'ont amenée à déposer la plainte aient changé. Une plainte peut aussi faire l'objet d'un désistement lorsqu'une partie plaignante a reçu suffisamment d'informations de l'institution au cours de l'enquête ou qu'elle est satisfaite des explications fournies à l'appui de la réponse reçue. Il arrive parfois que la partie plaignante décide de retirer sa plainte alors que l'enquête est presque terminée.

**Le fait que la Commissaire puisse refuser ou cesser de faire enquête sur les plaintes lui donne la souplesse nécessaire pour affecter ses ressources de la manière la plus efficace possible en orientant ses efforts vers les plaintes pour lesquelles les personnes qui ont fait une demande d'accès n'ont pas encore reçu l'information qu'elles recherchent.**

**L'affectation des ressources dans l'ensemble du système d'accès est ainsi optimisée, puisque les unités responsables du traitement des plaintes au sein des institutions assujetties à la *Loi* sont aussi responsables du traitement des demandes d'accès. Le fait de cesser de faire enquête sur ces plaintes permet aux institutions de libérer des ressources pour traiter les demandes plus rapidement ou traiter d'autres plaintes en cours.**

Une fois qu'une plainte fait l'objet d'un désistement, la Commissaire n'a plus le pouvoir de poursuivre l'enquête. Elle peut toutefois prendre l'initiative d'une plainte si elle est d'avis qu'il existe des motifs raisonnables de croire qu'une enquête devrait être menée sur l'affaire, y compris lorsqu'elle conclut qu'une enquête est nécessaire pour promouvoir le droit d'accès.

## Orientations élargies à l'intention des parties plaignantes et des institutions

En 2024-2025, la Commissaire a continué ses efforts visant à mettre à jour et à ajouter des

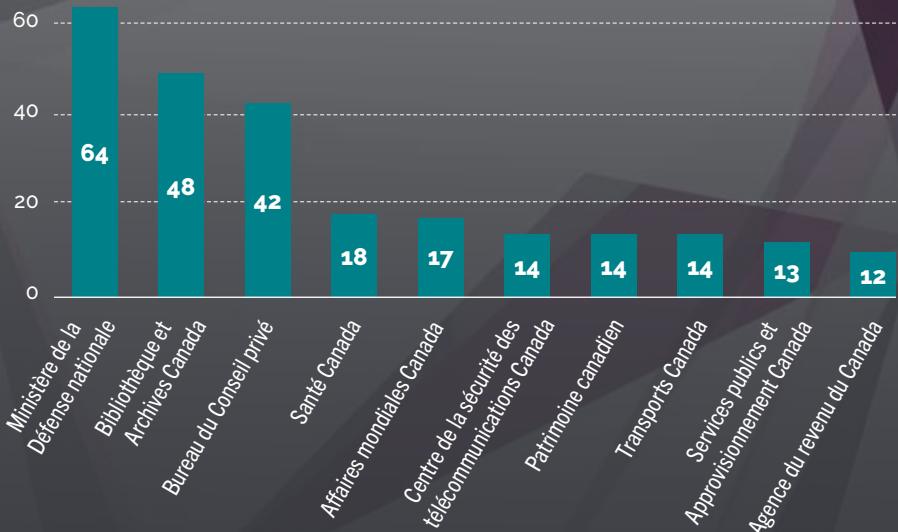
documents d'orientation sur son site Web à l'intention des parties plaignantes, des institutions et d'autres intervenants.

Le site Web contient une nouvelle page qui est mise à jour chaque trimestre et qui fournit des [statistiques sur la charge de travail de la Commissaire](#), y compris l'évolution de cette charge de travail au cours de l'exercice et d'un exercice à l'autre, ainsi que des statistiques sur les résultats des nouvelles plaintes déposées. Il y a un nouveau guide sur l'interprétation de la Commissaire en ce qui a trait à l'[exception prévue à l'article 16 de la Loi](#) de même que de la jurisprudence connexe. Cette disposition permet aux institutions de refuser de

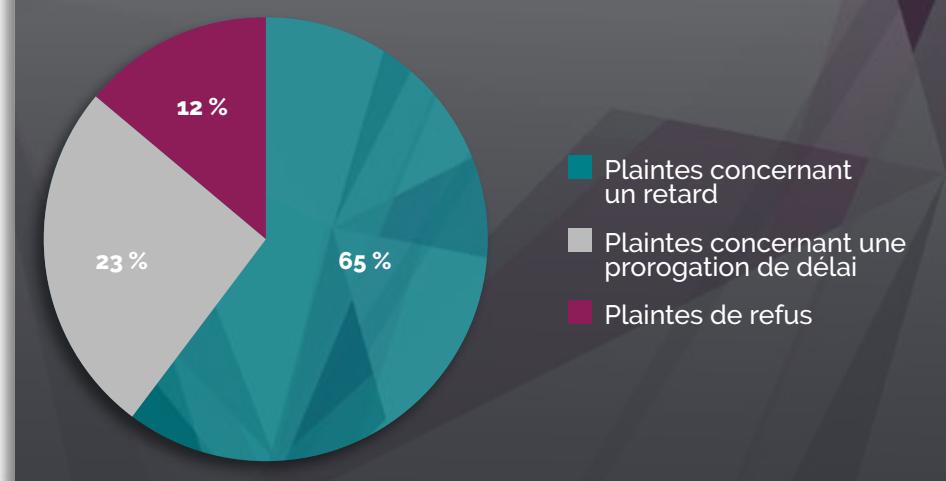
communiquer des renseignements liés à l'application des lois, au déroulement des enquêtes et à la sécurité des établissements pénitentiaires. Un autre nouveau guide porte sur l'[exercice du pouvoir discrétionnaire par les institutions en vertu de la Loi](#). Il examine qui, au sein d'une institution, peut exercer un pouvoir discrétionnaire en ce qui concerne la communication de renseignements en réponse à des demandes d'accès, et comment. Il examine aussi les éléments qui sont pris en considération par la Commissaire pour établir si l'exercice du pouvoir discrétionnaire par une institution était raisonnable.

De plus, le document d'orientation sur les demandes d'autorisation que les institutions peuvent présenter à la [Commissaire pour ne pas donner suite à une demande d'accès](#) a aussi été révisé. La mise à jour fournit des renseignements clés supplémentaires à l'intention des institutions et des personnes qui font des demandes d'accès. La page Web fournit désormais des explications et des exemples quant aux différentes raisons pouvant motiver la décision des institutions de présenter de telles demandes, y compris le fait que les demandes d'accès sont, de l'avis du responsable de l'institution, fuites ou vexatoires.

Ordonnances rendues -  
10 principales institutions 2024-2025



Ordonnances rendues, selon le type de plaintes –  
2024-2025



# Renforcer la responsabilité : les ordonnances rendues par la Commissaire en 2024-2025

La Commissaire a le pouvoir de rendre des ordonnances lorsqu'il est conclu que les plaintes sont fondées. Les ordonnances exigent que les institutions s'acquittent de leurs obligations en vertu de la *Loi*. Toutes les ordonnances contribuent à tracer la voie à suivre en matière de transparence et d'accès aux documents en temps opportun.

En 2024-2025, la Commissaire a rendu 375 ordonnances, dont la majorité portait sur des plaintes concernant un retard.

Les ordonnances de la Commissaire sont juridiquement contraignantes, ce qui signifie que les institutions doivent y donner suite, à moins d'exercer

un recours en révision devant la Cour fédérale. En 2024-2025, quatre institutions ont exercé ce recours. Sur les 31 cas, 29 portaient sur des plaintes concernant un retard et un portait sur une plainte concernant une prorogation de délai (dans ces affaires, la Commissaire avait ordonné à l'institution de répondre à la demande d'accès). Enfin, un cas portait sur une plainte de refus où elle avait ordonné à l'institution de communiquer des documents.

Dans une affaire portant sur une ordonnance rendue à l'issue d'une enquête sur une plainte de refus, la partie plaignante a allégué que Services aux Autochtones Canada (SAC) avait erronément refusé de

communiquer des renseignements en vertu de l'alinéa 20(1)c (pertes ou profits financiers d'un tiers), de l'alinéa 20(1)d (négociations d'un tiers) et de l'article 23 (secret professionnel de l'avocat et privilège relatif à un litige) de la *Loi*. La demande visait à obtenir l'accord de règlement entre la Couronne et la Nation Squamish relativement à Kitsilano Point et à la région environnante, ainsi que toutes les cartes connexes et annexes.

Ni SAC ni le tiers n'ont démontré que les renseignements satisfaisaient aux critères des exceptions. Plus particulièrement, les parties n'ont pas établi qu'il y avait un lien clair et

direct entre la divulgation de renseignements précis et un risque de préjudice, n'ont pas démontré que la divulgation des renseignements pourrait entraîner un risque vraisemblable d'entrave à des négociations, ou n'ont pas démontré que les renseignements sont visés par le secret professionnel de l'avocat ou le privilège relatif à un litige.

Par conséquent, la Commissaire a ordonné à SAC de communiquer les documents dans leur intégralité. SAC a avisé la Commissaire qu'il ne communiquerait pas les documents et a exercé un recours en révision devant la Cour fédérale. L'affaire est en cours.

Ordonnances de la Commissaire à l'égard desquelles un recours en révision devant la Cour fédérale a été exercé – 2024-2025

Institution	Plaintes concernant un retard	Plaintes concernant une prorogation de délai	Plaintes de refus
Ministère de la Défense nationale	20		
Bibliothèque et Archives Canada	6	1	
Centre de la sécurité des télécommunications Canada	3		
Services aux Autochtones Canada			1

# Décisions de la Cour d'appel fédérale et de la Cour fédérale sur l'accès à l'information

Au cours de l'exercice, deux décisions ont aussi été rendues concernant des ordonnances de la Commissaire à l'issue d'enquêtes menées sur des plaintes de refus.

## 1 La Cour d'appel fédérale statue sur la contestation de la divulgation de renseignements soulevée par Exportation et développement Canada

L'affaire portait sur la question de savoir si les renseignements caviardés étaient protégés par l'exception prévue au paragraphe 24(1) de la *Loi sur l'accès à l'information* (qui incorpore l'interdiction de communication de renseignements prévue à l'article 24.3 de la *Loi sur le développement des exportations*, qui figure à l'annexe II de la *Loi sur l'accès à l'information*) et/ou à l'article 18.1 de la *Loi sur l'accès à l'information*. La Commissaire avait ordonné à Exportation et développement Canada (EDC) de divulguer les types de police et les numéros de police, ainsi que les montants maximums pour la responsabilité, dont la communication avait été refusée en vertu des paragraphes 18.1(1) et 24(1).

EDC a exercé un recours en révision devant la Cour fédérale à l'égard de l'ordonnance de la Commissaire. La Cour a rejeté la demande d'EDC et lui a ordonné de communiquer les renseignements en cause. EDC a interjeté appel de cette décision. La [Cour d'appel fédérale](#) a accueilli l'appel. Elle a conclu que les renseignements en litige sont protégés par l'exception prévue au paragraphe 24(1).

La Cour d'appel a conclu que les mots « recueillis par » à l'article 24.3 de la *Loi sur le développement des exportations* doivent être interprétés au sens large du terme de façon à désigner non seulement les renseignements reçus d'un tiers (y compris ses clients), mais aussi les renseignements créés grâce aux efforts déployés par EDC. Pour ce qui est de l'article 18.1 de la *Loi sur l'accès à l'information*, la Cour d'appel ne s'est pas prononcée sur son application, elle a toutefois rejeté l'analyse de la Cour fédérale sur ce point.

## 2 La Cour fédérale confirme la décision du Commissariat à l'information selon laquelle les documents relèvent de Services publics et Approvisionnement Canada

La partie plaignante alléguait que Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) n'avait pas effectué une recherche raisonnable de documents en réponse à une demande d'accès concernant un rapport sur les substances désignées visant tout l'Immeuble de la protection de la santé (pré Tunney). La Commissaire avait conclu que la plainte était fondée et que les documents relevaient de SPAC, de sorte qu'ils étaient assujettis à la *Loi*. Elle a ordonné à SPAC de récupérer les documents et de les traiter conformément à la Loi. SPAC a contesté l'ordonnance devant la Cour fédérale.

Cette dernière devait établir si les documents relevaient de SPAC. La [Cour fédérale](#) [en anglais seulement] a tranché l'affaire en faveur du Commissariat. Elle a conclu que les documents relatifs au sous-contrat relevaient effectivement de SPAC. Pour tirer cette conclusion, elle a appliqué le test de l'Agenda du premier ministre, lequel a été [établi par la Cour suprême du Canada dans l'affaire Canada \(Commissaire à l'information\) c. Canada \(Ministre de la Défense nationale\)](#).

# Retour sur des sujets de préoccupation

## Difficultés persistantes et progrès lents au ministère de la Défense nationale

Il y a cinq ans, dans le cadre de son [enquête systémique sur le ministère de la Défense nationale \(MDN\)](#), la Commissaire à l'information avait cerné neuf principaux sujets de préoccupation, notamment l'incidence des priorités concurrentes sur la capacité des secteurs de programme de s'acquitter de leur obligation de répondre aux demandes d'accès et leur sensibilisation à l'égard de leurs responsabilités en vertu de la *Loi*. Bien que le MDN ait fait certains progrès à la suite de l'enquête systémique de 2020, les enquêtes du Commissariat au cours des trois dernières années montrent que le MDN continue d'avoir de la difficulté à répondre aux demandes d'accès en temps opportun, principalement en raison de deux facteurs clés :

- certains secteurs de programme négligent leurs responsabilités de fournir des documents à l'unité de l'accès à l'information en temps opportun;

- l'unité de l'accès à l'information est incapable de prendre les mesures qui s'imposent, comme celle de déterminer la durée de toute prorogation de délai qui pourrait s'avérer nécessaire pour répondre aux demandes d'accès.

Le [dernier rapport annuel du MDN au Parlement sur l'application de la Loi sur l'accès à l'information](#) met en lumière ces difficultés. En 2023-2024, le MDN a répondu à moins de 58 % des demandes d'accès dans les délais prescrits, soit une diminution de 4,5 % par rapport à la période de référence précédente. La Commissaire considère cette tendance à la baisse inacceptable et soulève de sérieuses questions quant à l'engagement du MDN en matière de transparence et de responsabilité.

Cette année, la Commissaire a recommandé les mesures correctives qui suivent dans des comptes rendus établis à l'issue d'enquêtes menées sur les plaintes concernant un retard :

- Il a été recommandé au ministre de la Défense nationale d'élaborer des processus et des procédures appropriés pour veiller à ce que les secteurs de programme s'acquittent de leurs responsabilités de fournir en temps opportun les documents pertinents à l'unité de l'accès à l'information du MDN.

- Il a été recommandé au ministre de la Défense nationale d'élaborer des indicateurs de rendement afin de tenir ses cadres responsables des retards dans la transmission des documents pertinents à l'unité de l'accès à l'information.

## La Commissaire reproche au MDN de ne pas se conformer à ses ordonnances

En décembre 2024, la Commissaire a rencontré les hauts dirigeants du MDN et des Forces armées canadiennes pour leur faire part de ses graves préoccupations quant à l'inobservation de ses ordonnances par le Ministère, qui omet d'y donner suite et qui n'exerce aucun recours en révision devant la Cour fédérale. Pour l'obliger à se conformer à ses ordonnances, elle a dû présenter une demande de bref de mandamus à la Cour fédérale. Sur les huit demandes présentées au cours de son premier mandat, cinq concernaient le MDN.

Au cours de la rencontre, elle a insisté sur leur rôle, à savoir de promouvoir la transparence en montrant l'exemple et de veiller à ce que les fonctionnaires s'acquittent de leur responsabilité d'assurer un accès à l'information en temps opportun. Bien que les unités de l'accès à l'information jouent un rôle de premier plan, la conformité à la *Loi* est une responsabilité que tous doivent se partager.

En réponse aux recommandations de la Commissaire, le MDN a mis sur pied une équipe multidisciplinaire pour répondre aux préoccupations liées à l'accès à l'information. À la fin de l'exercice 2024-2025, l'institution a fait rapport à la Commissaire quant aux mesures prises pour améliorer ses activités en matière d'accès à l'information, dont les suivantes :

- élaborer et mettre en œuvre un guide à l'intention des secteurs de programme qui contient des instructions détaillées pour répondre aux demandes d'accès;
- établir un système de gestion des cas pour permettre aux secteurs de programme de suivre de près les demandes et les délais;
- permettre aux membres des FAC d'accéder à leurs dossiers personnels d'ici la fin de 2025-2026;
- officialiser et communiquer les attentes en matière de rendement aux cadres ainsi qu'à ceux et celles qui ont un rôle à jouer dans la réponse aux demandes d'accès.

En réponse à la [lettre](#) que la Commissaire a adressée à la sous-ministre de la Défense nationale en mars dernier, le MDN a indiqué qu'il prévoyait de communiquer, au printemps 2025, une directive sur

l'accès à l'information et la version à jour d'une directive sur la gestion de l'information en rapport avec la gestion des biens numériques.

Selon le MDN, le but principal est d'améliorer la conformité de manière considérable d'ici deux ans en ajustant les processus, en mettant en œuvre des outils d'automatisation et d'intelligence artificielle, et en embauchant plus d'analystes à temps plein. Ces mesures permettront de réduire le temps que les analystes consacrent au traitement des plaintes et des litiges de façon à disposer de plus de ressources pour gérer l'arriéré des demandes d'accès. Cet échéancier tient compte du déploiement obligatoire d'un nouveau système de gestion des dossiers, qui nécessitera des essais et de la formation en 2025-2026.

Comme les Canadiens et les Canadiennes ont le droit de s'attendre à des progrès significatifs, la Commissaire surveillera de près la mise en œuvre de ces projets par le MDN et accordera une attention particulière aux résultats atteints afin d'améliorer la conformité à la *Loi*. Le succès des efforts déployés sera mesuré par leur efficacité à assurer un accès à l'information en temps opportun, à renforcer la transparence institutionnelle et à favoriser la responsabilité. La Commissaire s'attend à ce que le MDN se conforme à la *Loi*.

## Faire respecter le droit d'accès dans un contexte de réduction des effectifs

Dans le cadre du Budget de 2023, les ministères fédéraux ont été chargés d'élaborer des plans d'économie afin de ramener les dépenses aux niveaux qui prévalaient avant la pandémie. Au cours des trois prochaines années, IRCC réduira son effectif actuel et prévu d'environ 3 300 postes.

La Commissaire craint que cette réduction n'exerce une pression supplémentaire sur l'unité de l'accès à l'information d'IRCC, ce qui retarderait encore plus l'accès des personnes à l'information à laquelle elles ont droit en vertu de la *Loi*. Elle craint aussi que des réductions semblables au sein d'autres institutions ne portent atteinte au droit des Canadiens et Canadiennes d'avoir accès à l'information en temps opportun.

## Manque de résultats concrets à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Dans son [enquête systémique complémentaire de mai 2024 sur les demandes d'accès à l'information liées à l'immigration](#), la Commissaire a constaté que les personnes qui font des demandes

d'immigration continuent de se tourner vers le système d'accès pour obtenir les renseignements dont elles ont besoin. Cette situation découle du fait qu'IRCC a réalisé peu de progrès dans le développement d'une solution numérique de service à la clientèle qui constituerait une méthode plus efficace que le système d'accès, comme l'avait recommandé la Commissaire dans son rapport spécial de 2021, intitulé [Question d'accès : remettre en cause le statu quo](#).

À la fin de l'exercice 2024-2025, IRCC a fait savoir qu'il prévoyait d'introduire une nouvelle fonctionnalité à la plateforme d'expérience client dans le but d'améliorer l'accès à l'information. Ses caractéristiques comprendront un suivi de l'état des demandes en temps quasi réel, la possibilité de consulter les notes de décision des agents (pour mieux comprendre la raison pour laquelle une demande a été refusée) et une plus grande transparence concernant les renseignements et les documents présentés avec la demande. IRCC reconnaît d'ailleurs que les clients et leurs représentants tiennent beaucoup à la fonctionnalité que leur offrira le nouveau compte en ligne. La plateforme d'expérience client en ligne sera accessible à un plus grand nombre de clients/utilisateurs en 2025 ou 2026 et elle comprendra une fonctionnalité supplémentaire visant à soutenir une expérience client améliorée. Il affirme tout de même que, d'ici là, les clients peuvent continuer d'obtenir l'information recherchée au moyen de la *Loi sur l'accès à l'information* ou de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Bien que la Commissaire voie ces changements d'un bon œil, elle demeure profondément insatisfaite du fait qu'IRCC n'a pas encore obtenu les résultats qu'il avait promis. Quatre ans après avoir

formulé des recommandations à l'issue de son enquête systémique, les personnes continuent de se tourner vers le système d'accès pour obtenir des renseignements de base à propos de leurs dossiers d'immigration. Malgré des annonces subséquentes et des plans d'amélioration, il y a un manque au chapitre des résultats concrets, et les initiatives prévues ne se sont pas encore matérialisées ou traduites par des changements significatifs pour ces personnes.

## Rapport présenté tardivement et problèmes persistants liés au respect des délais

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) publie habituellement, à la fin de l'automne, des statistiques annuelles sur la conformité des institutions avec la Loi. Ainsi, les données de l'exercice précédent deviennent accessibles environ neuf mois suivant la fin de l'exercice. Cette présentation tardive du rapport et l'analyse très sommaire qui l'accompagne empêchent le Commissariat de dégager les tendances émergentes en temps réel. Il s'agit d'une situation très décevante, et la Commissaire estime que les Canadiens et

Canadiennes gagneraient à ce que le SCT [adopte une approche plus rigoureuse et plus rapide en matière de communication des statistiques, comme l'ont fait d'autres pays](#).

En mettant ses propres ressources limitées à l'œuvre, le Commissariat [a analysé le rendement des institutions](#) en fonction de ces données. Une tendance persistante signalée par le SCT, et confirmée par la Commissaire, est celle des défis continus liés au respect des délais : en 2023-2024, près de 30 % des demandes d'accès n'ont pas été traitées dans les délais prescrits.

Au cours du même exercice, le nombre de demandes d'accès dans le système a atteint son plus haut niveau depuis le début du premier mandat de la Commissaire. Bien qu'il y ait eu moins de demandes en 2023-2024, le volume global (qui tient compte des demandes reportées des exercices précédents) continue de croître. Près de 10 % des institutions ont terminé l'exercice avec au moins 50 % de demandes en plus qu'au début de l'exercice.

Même si les défis persistent, certaines institutions sont parvenues à s'améliorer de manière significative : pour la première fois depuis 2018-2019, le nombre de demandes fermées en 2023-2024 était supérieur au nombre de demandes reçues.



## À propos du Commissariat à l'information

L'objectif de la [Loi sur l'accès à l'information](#), entrée en vigueur en 1983, est de prévoir le droit d'accès 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 à la Commissaire à l'information du Canada l'examen indépendant de toute question liée à la demande ou à l'obtention de documents en vertu de la partie 1 de la *Loi*. Le Commissariat à l'information 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 et de pouvoirs à

la disposition de la Commissaire. Ceux-ci comprennent la capacité de négocier avec les parties plaignantes et les institutions ainsi que la formulation d'ordonnances et de recommandations 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 se fait le défenseur d'un accès accru à l'information au Canada grâce à différentes initiatives, telles que la Semaine du droit à l'information.

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

# Annexe – Rapport annuel de la commissaire à l'information ad hoc

Conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*, le Commissariat à l'information est lui-même assujetti à cette loi qu'il doit faire respecter. De ce fait, les personnes ont le droit de demander de l'information au Commissariat. Lorsqu'elles demeurent insatisfaites du traitement de leurs demandes d'accès à l'information par ce dernier, elles peuvent déposer une plainte auprès de la commissaire à l'information ad hoc.

Dans le cadre des enquêtes sur ces plaintes, j'examine les étapes du traitement de la demande d'accès par le Commissariat, notamment son obligation de prêter assistance, le respect des délais et l'exhaustivité de la réponse fournie. J'analyse rigoureusement les faits, les observations fournies par les deux parties et l'utilisation d'exceptions prévues par la loi pour refuser de communiquer l'information demandée. À l'issue de ces enquêtes, je formule des conclusions écrites soulignant les règles qui régissent le droit d'accès à l'information détenue par le Commissariat ainsi que les cas où ce dernier a refusé de communiquer certains types d'information. Ces conclusions visent à assurer une meilleure

compréhension des droits d'accès relatifs à l'information demandée qui se trouve dans les documents du Commissariat et à mieux faire connaître la façon dont la *Loi* s'applique à lui.

Le dernier exercice s'est avéré fort occupé. Du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2025, j'ai traité 91 dossiers de plainte répartis comme suit :

- **Plainte de l'exercice précédent ayant fait l'objet d'une enquête et conclue : 1**
- **Plainte de l'exercice précédent en cours d'examen faisant l'objet d'un désistement : 1**
- **Nouvelles plaintes ayant fait l'objet d'une enquête et conclues : 8**
- **Nouvelle plainte entamée/reportée : 1**
- **Autres dossiers (prolongation de délai, accès à l'information) : 2**
- **Plaintes redirigées vers l'institution compétente : 46**
- **Plaintes ne nécessitant aucune action de ma part : 32**

Tout comme je présente mes conclusions écrites à l'issue des

enquêtes, je prends le temps de répondre aux personnes dont les plaintes ne sont pas recevables, comme celles qui doivent être acheminées à des organismes de surveillance provinciaux ou fédéraux compétents. Je leur explique mon rôle et les renvoie à l'institution compétente en leur fournissant le lien du site Web correspondant. J'estime ainsi fournir un service utile au public. Il arrive aussi que des personnes me mettent en copie dans la correspondance qu'elles adressent à divers représentants gouvernementaux fédéraux afin de leur faire part de leurs préoccupations. Il m'incombe d'évaluer ces cas pour déterminer la nécessité de prendre ou non des mesures supplémentaires.

En ma qualité de commissaire à l'information ad hoc, je dois non seulement examiner le traitement des demandes d'accès par le Commissariat lorsque son travail est remis en question, mais aussi aider le public, une tâche que j'ai particulièrement appréciée au fil des ans.

Respectueusement soumis,  
*Anne E. Bertrand, c.r.*  
Commissaire à l'information ad hoc

Sincères  
**REMERCIEMENTS**  
à tous les employés et  
employées du Commissariat  
qui ont contribué à  
l'élaboration du présent  
rapport annuel, conçu  
entièrement à l'interne.



Commissariat  
à l'information  
du Canada

Information  
Commissioner  
of Canada

**COMMISSARIAT  
À L'INFORMATION  
DU CANADA**

30, rue Victoria  
Gatineau QC K1A 1H3

[www.oic-ci.gc.ca](http://www.oic-ci.gc.ca)

Tél. : 1-800-267-0441

**Rapport annuel  
2024-2025**