

Affaires autochtones et Développement du Nord Canada

Affaires autochtones et Développement du Nord Canada (AADNC) est responsable du respect des obligations et engagements du gouvernement du Canada envers les Premières Nations, les Inuits et les Métis, ainsi que de l'exercice des responsabilités constitutionnelles du gouvernement dans le Nord.

En 2013-2014, AADNC a reçu 14 % moins de demandes qu'au cours de la période de référence précédente. De même, le nombre moyen de pages traitées par demande a diminué de 90 pages. Malgré ces baisses, le rendement d'AADNC a quelque peu diminué par rapport à 2012-2013, bien que le Ministère ait été en mesure de répondre à la totalité des demandes complétées dans les délais prévus par la *Loi* ou les délais prorogés autorisés.

Parmi toutes les demandes de son inventaire (657), AADNC en a complété 586 en 2013-2014, soit un taux de traitement de 89,2 % (comparativement à 85,2 % en 2012-2013).

En 2013-2014, les demandes sont venues principalement des médias (41,2 %). La proportion de demandes reçues du public a diminué, passant de 59,6 % en 2012-2013 à 38 % en 2013-2014. Selon le rapport annuel d'AADNC, les demandes des journalistes ont porté pour la plupart sur des documents liés à des questions hautement médiatisées¹.

AADNC a également traité 82 demandes concernant des trousseaux d'accès à l'information déjà publiés.

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	648	556	-14,20 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	209	168	-19,62 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	801	711	-90
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	11,07 %	13,82 %	2,75 %
Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes terminées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.			

¹ Bien qu'AADNC n'ait pas précisé l'objet des demandes reçues, un examen des résumés des demandes d'accès à l'information traitées, disponibles en ligne sur le site Web www.ouvert.canada.ca/fr, indique que les demandes ont notamment porté sur les thèmes suivants : pensionnats indiens, reconnaissance de la nouvelle bande Qalipu de Terre-Neuve-et-Labrador, financement du Programme des services à l'enfance et à la famille des Premières Nations, programme Nutrition Nord Canada, mouvement *Idle No More*, mine Giant et *Loi sur le contrôle par les premières nations de leurs systèmes d'éducation*.

En matière de volume de pages traitées, 13,8 % des demandes (63) ont nécessité le traitement de 1 000 pages ou plus, par comparaison à un taux de 11,07 % en 2012-2013. Environ la moitié des demandes ont nécessité le traitement de 100 pages ou moins.

Quant à la complexité des demandes, 189 demandes traitées ont nécessité des consultations et 15, une évaluation des coûts. À cela s'ajoute un nombre considérable de demandes (252) qui ont été incluses dans la catégorie « autres » pour ce qui est de leur complexité².

Délai de traitement

Environ 63 % des demandes complétées en 2013-2014 l'ont été dans un délai de 30 jours, ce qui représente un léger recul par rapport à 2012-2013 (69 %). De ce nombre, 45 % des demandes n'ont produit aucun document ou ont été abandonnées. Le pourcentage de demandes complétées dans un délai supérieur à 120 jours a doublé par rapport à l'exercice précédent, passant de 7,2 % en 2012-2013 à 14,5 % en 2013-2014.

Ces résultats sont compatibles avec la réponse donnée à la question parlementaire, selon laquelle le délai moyen de traitement des demandes a augmenté, passant de 47 jours en 2012-2013 à 53 jours en 2013-2014³.

AADNC a toutefois été en mesure de terminer le traitement de toutes ses demandes dans le délai prévu par la *Loi* ou le délai prorogé. Par conséquent, pour une deuxième année consécutive, aucune demande n'a été traitée dans un délai dépassant le délai prévu par la *Loi* ou le délai prorogé, ce qui a permis à AADNC d'obtenir la note « A » pour l'exercice 2013-2014⁴. AADNC affirme avoir répondu à toutes les demandes dans les délais prévus depuis le deuxième trimestre de 2011-2012.

Prorogations

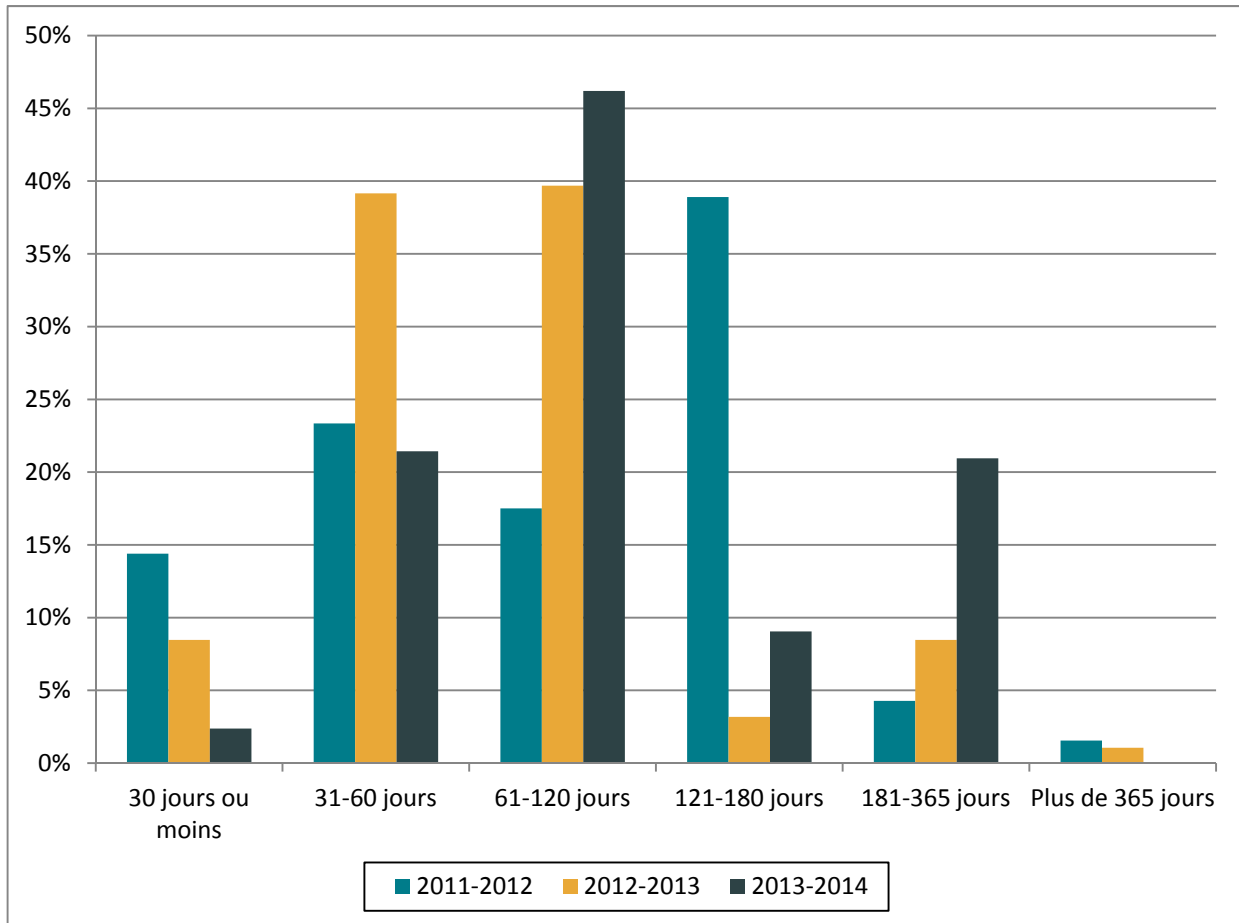
En plus de régler moins de demandes en 2013-2014 qu'en 2012-2013, AADNC a utilisé 12,7 % plus de prorogations de délai. Ces prorogations ont eu tendance à porter sur des périodes de plus de 30 jours, seulement 2,3 % des prorogations en 2013-2014 ayant porté sur des périodes de 30 jours ou moins.

² Selon le *Rapport statistique sur la Loi sur l'accès à l'information* du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, la catégorie « autres » pourrait comprendre ce qui suit : demandes concernant le contenu d'une base de données, des enregistrements audio ou vidéo, des sujets à haute visibilité, des documents conservés dans une région ou un autre pays ou des documents dans une autre langue que le français ou l'anglais.

³ D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

⁴ Le système de notation de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

Figure 1. Durée des prorogations (de 2011-2012 à 2013-2014)



En 2013-2014, plus de la moitié des prorogations (141 prorogations ou 66,2 %) ont été prises en vertu de l'alinéa 9(1)b) (consultation). Il s'agit d'un pourcentage comparable à celui observé durant la période de référence précédente (53,4 % en 2012-2013). De ce nombre, 42,6 % concernaient des consultations au sujet de documents confidentiels du Cabinet. D'après un nouveau tableau extrait du rapport statistique pour cette période de référence, il a fallu plus de 61 jours pour obtenir une réponse dans tous les cas de consultation, sauf deux.

Divulgation

Parmi les demandes traitées en 2013-2014, il y a eu communication totale des documents dans 19,8 % des cas, ce qui représente une diminution par rapport à 2012-2013. Ce pourcentage est également inférieur au taux de communication pangouvernemental (26,9 %).

Bien qu'AADNC ait communiqué un pourcentage plus élevé des pages traitées en 2013-2014 (38,8 %, comparativement à 31,5 % en 2012-2013), cette proportion demeure inférieure à la moyenne à l'échelle du gouvernement (53,4 %).

AADNC a indiqué qu'aucun document n'existait pour 19,5 % des demandes reçues (une hausse de 3 % par rapport à 2012-2013). En comparaison, 10,5 % des demandes traitées à l'échelle pangouvernementale n'ont produit aucun document en 2013-2014.

Exceptions/exclusions

AADNC a déclaré que l'exception touchant les activités du gouvernement, prévue au paragraphe 21(1) de la *Loi*, a été invoquée pour justifier le refus de communiquer l'information à 205 reprises en 2013-2014.

L'article 19 (protection de renseignements personnels) et le paragraphe 20(1) (protection de renseignements de tiers) ont également été invoqués, respectivement 191 et 147 fois.

Dans l'ensemble, plus d'exceptions ont été appliquées en 2013-2014 (775) qu'en 2012-2013 (631), malgré le nombre moins élevé de demandes.

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	85,23 %	89,19 %	3,96 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	69,18 %	62,97 %	-6,21 %
Nombre moyen de jours pour le traitement des demandes	47	53	6
% des demandes complétées après le délai prévu par la <i>Loi</i> ou le délai prorogé	0	0	S.O.
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	94,95 %	96,95 %	2 %
% des prorogations de 30 jours ou moins	8,47 %	2,35 %	-6,12 %
Niveau de divulgation			
% des pages traitées qui ont été communiquées	31,54 %	38,75 %	7,21 %
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en entier	26,48 %	19,80 %	-6,68 %
% des pages communiquées en entier	13,87 %	10,07 %	-3,80 %
Exceptions/exclusions			

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	1,14	1,50	0,36

Autres activités

Comme il était difficile pour les bureaux de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) de trouver du personnel formé et qualifié, AADNC a pris les devants et lancé trois processus de dotation ouverts au public, afin de constituer des bassins d'employés qui pourraient être affectés aux bureaux de l'AIPRP de l'ensemble de l'administration fédérale. L'un de ces processus a été mise en place conjointement avec Industrie Canada.

Plaintes

En 2013-2014, 60 plaintes ont été déposées contre AADNC⁵. En date d'avril 2015, 26 de ces plaintes étaient toujours en suspens; 19 étaient fondées et six n'étaient pas fondées; 8 plaintes ont été discontinuées et une a été réglée. Il s'agissait, dans la plupart des cas, de plaintes de refus (48 plaintes, soit 80 %).

En 2012-2013, le Commissariat à l'information du Canada avait reçu 45 plaintes contre AADNC.

⁵ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

Agence canadienne d'inspection des aliments

L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) offre des services d'inspection et exerce une surveillance réglementaire des systèmes de production alimentaire ainsi que des produits phytosanitaires et de santé vétérinaire, et elle gère les programmes de protection des consommateurs relatifs aux systèmes alimentaires au Canada. L'ACIA fait appliquer les politiques et les normes de Santé Canada qui régissent la salubrité et la qualité nutritionnelle de tous les aliments vendus au Canada et veille donc à la conformité de l'industrie avec les lois et règlements fédéraux.

En 2013-2014, l'ACIA a reçu 284 demandes, ce qui représente une baisse de 30 % par rapport à 2012-2013 (405 demandes). Il s'agit toutefois d'un nombre comparable à celui atteint en 2011-2012.

En 2013-2014, le rendement de l'ACIA a été nettement inférieur au rendement pangouvernemental, notamment pour ce qui est du nombre de demandes complétées après le délai prévu par la *Loi* ou le délai prorogé.

Malgré un nombre de demandes moins élevé, l'ACIA n'a complété que 63,6 % de toutes les demandes dans son inventaire en 2013-2014. Ce pourcentage est nettement inférieur au taux de traitement à l'échelle du gouvernement (84 %). Selon l'ACIA, ces résultats sont dus principalement au départ de deux employés à temps plein en 2013-2014.

En 2013-2014, la majorité des demandes ont été reçues des trois catégories suivantes de demandeurs : secteur privé (32,0 %), membres du public (29,6 %) et médias (27,1 %).

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	405	284	-29,88 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	99	99	0
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	161	233	72
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	3,70 %	5,98 %	2,28 %
<small>Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes terminées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.</small>			

Bien que le nombre de demandes complétées ait diminué par rapport à 2012-2013, le volume de pages traitées ne cesse d'augmenter (hausse de 12,3 %). La proportion de demandes ayant nécessité le traitement de plus de 1 000 pages a elle aussi augmenté, passant de 3,7 % à 6 % en 2013-2014.

Délai de traitement

L'ACIA a répondu à 96 demandes dans un délai de 30 jours ou moins en 2013-2014, ce qui représente 35,16 % du nombre total de demandes complétées. Ce rendement est bien inférieur au taux atteint à l'échelle gouvernementale (60,98 %).

La proportion de demandes complétées dans un délai de plus de 120 jours a aussi augmenté de façon significative, passant de 16,62 % en 2012-2013 à 37,36 % en 2013-2014. Cela se répercute également sur le délai moyen de traitement, qui a plus que doublé par rapport à 2012-2013 (passant de 83 à 169 jours)⁶.

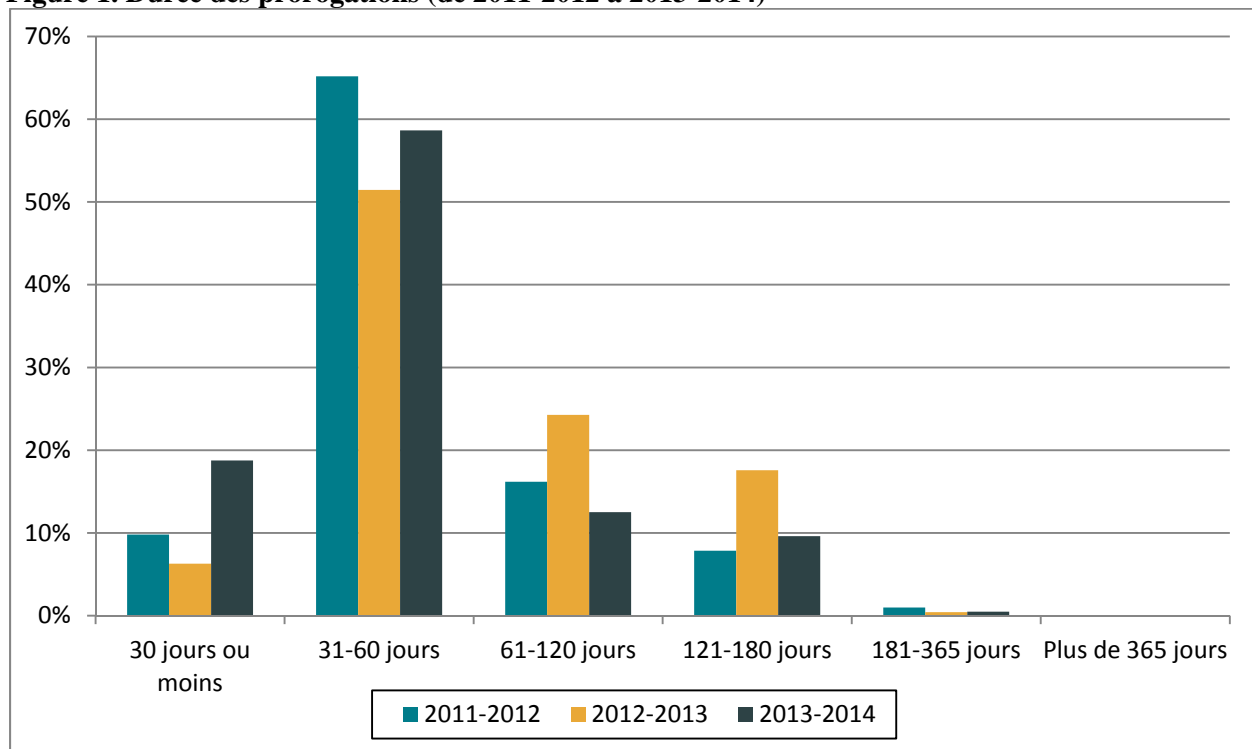
En 2013-2014, près de la moitié des demandes complétées (47,25 %) l'ont été après le délai prévu par la Loi ou le délai prorogé, ce qui représente une hausse par rapport à 2012-2013 (27,04 %). Cette proportion correspond à la note « F »⁷. La charge de travail est le principal motif invoqué pour expliquer le retard dans le traitement des demandes (77,5 % des cas).

Prorogations

En 2013-2014, l'ACIA a utilisé 208 prorogations de délai, ce qui représente une proportion de 0,76 prorogation par demande complétée. À titre de comparaison, la proportion pangouvernementale a été de 0,26.

La proportion des prorogations pour des délais de 30 jours ou moins a augmenté, passant d'environ 6,3 % en 2012-2013 à 18,8 % en 2013-2014. La majorité (58,65 %) des prorogations prises en 2013-2014 ont été pour des périodes de 31 à 60 jours.

Figure 1. Durée des prorogations (de 2011-2012 à 2013-2014)



⁶ D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

⁷ Le système de notation de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

Environ la moitié (50,96 %) des prorogations demandées en 2013-2014 l'ont été pour des consultations en vertu de l'alinéa 9(1)c). Ce pourcentage est comparable à celui de la période de référence précédente.

Divulgation

Les demandes donnant lieu à la communication totale des documents ont représenté 13,2 % des demandes complétées en 2013-2014 (une amélioration par rapport au taux de 11 % en 2012-2013). Ce taux est toutefois bien inférieur à celui observé à l'échelle pangouvernementale, qui a été de 26,9 % en 2013-2014.

Pour la deuxième année consécutive, le nombre de demandes abandonnées a représenté une proportion importante de l'ensemble des demandes traitées (31 % en 2012-2013 et 28 % en 2013-2014).

Exceptions/exclusions

Au total, 458 exceptions et huit (8) exclusions ont été appliquées aux demandes complétées en 2013-2014. Cela représente une proportion de 1,71 exception ou exclusion par demande complétée. Cette proportion est supérieure à celle enregistrée en 2012-2013, alors qu'elle avait été de 1,26 exception ou exclusion par demande complétée.

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	71 %	63,64 %	-7,36 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	43,67 %	35,16 %	-8,51 %
Nombre moyen de jours pour le traitement des demandes	83	169	86
% des demandes complétées après le délai prévu par la <i>Loi</i> ou le délai prorogé	27,04 %	47,25 %	20,21 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	80,21 %	83,5 %	3,29 %
% des prorogations de 30 jours ou moins	6,28 %	18,75 %	12,47 %
Niveau de divulgation			
% des pages traitées qui ont été divulguées	64,76 %	47,36 %	-17,40 %
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en entier	10,99 %	13,19 %	2,20 %
% de pages communiquées en entier	2,77 %	26,17 %	23,4 %

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Exceptions/exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	1,26	1,71	0,45

Autres activités

En janvier 2014, l'ACIA s'est jointe à d'autres institutions en acceptant les demandes présentées au moyen du portail de demande en ligne d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP). Les personnes peuvent désormais présenter leurs demandes d'information à l'ACIA et acquitter les frais de demande en ligne.

En mars 2014, le bureau de l'AIPRP de l'ACIA a procédé à un examen de ses processus administratifs internes afin d'en cerner et d'en corriger les lacunes et les inefficacités. À la fin de l'exercice financier, une nouvelle équipe chargée du traitement des demandes d'AIPRP en suspens a été créée afin d'améliorer la responsabilisation à l'égard de l'exécution en temps opportun des recherches et des extractions de données requises. Grâce à ces changements, l'ACIA s'attend à une amélioration de la prestation globale de ses services d'ici 2014-2015.

Plaintes

Le nombre de plaintes déposées contre l'ACIA⁸ a diminué, passant de 26 en 2012-2013 à 11 en 2013-2014.

De ces 11 plaintes déposées en 2013-2014, quatre étaient des plaintes de refus et sept concernaient des questions administratives. Ces chiffres sont comparables à ceux de 2012-2013.

En date d'avril 2015, 6 des 11 plaintes enregistrées en 2013-2014 avaient été jugées fondées, 2 n'étaient pas fondées et 3 étaient toujours en suspens.

⁸ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

Agence de la santé publique du Canada

L'Agence de la santé publique du Canada (ASPC) a pour mandat de promouvoir et de protéger la santé des Canadiens par la prévention et le contrôle des maladies chroniques et infectieuses et des blessures, ainsi que par la préparation et l'intervention en cas d'urgence de santé publique. L'ASPC est également une plaque tournante pour ce qui est de partager le savoir-faire canadien en matière de santé publique à l'échelle mondiale.

En 2013-2014, l'ASPC a reçu 130 demandes, comparativement à 185 en 2012-2013 (soit une baisse de 30 %). La charge de travail, en termes de volume de pages traitées, a elle aussi sensiblement diminué. L'ASPC a donc pu compléter le traitement d'une plus grande proportion de demandes (81 %) qu'en 2012-2013 (64 %).

Le rendement de l'ASPC a toutefois été inférieur aux résultats pangouvernementaux. Les résultats obtenus en 2013-2014 étaient également inférieurs à ceux de 2012-2013.

Les demandes reçues en 2013-2014 sont venues principalement des médias (39,2 %) et, dans une moindre mesure, du public (37,7 %). La proportion de demandes du secteur privé a diminué, passant de 42,7 % en 2012-2013 à 13,8 % en 2013-2014.

L'ASPC a également traité huit demandes de manière informelle⁹, comparativement à 14 demandes du genre en 2012-2013. Selon le rapport annuel de l'ASPC, la diminution du nombre de demandes informelles pourrait s'expliquer du fait que, dans certains cas, une même demande portait sur plusieurs trousseaux d'accès à l'information.

⁹ Les demandes informelles incluent la communication de trousseaux d'accès à l'information publiées précédemment. D'après le rapport statistique du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT), les demandes traitées de manière informelle sont des demandes officielles qui ont été abandonnées pour recevoir un traitement informel. L'inclusion, dans le calcul, des demandes visant des trousseaux déjà publiés a une incidence sur les indicateurs de rendement global de l'institution.

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence	Période de référence	Écart
Nombre de demandes reçues	185	130	-29,73 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	83	82	-1,20 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	432	166	-266
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	10,83 %	2,46 %	-8,37 %
Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes complétées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.			

Délai de traitement

Dans l'ensemble, il a fallu plus de temps pour compléter les demandes en 2013-2014 qu'en 2012-2013 (délai de 92 jours comparativement à 62 jours)¹⁰. Quatre-vingt-quatorze demandes reçues par l'ASPC ont été complétées dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente environ 54 % de l'ensemble des demandes complétées. En 2012-2013, ce pourcentage avait été de 64 %.

De plus, le pourcentage de demandes complétées dans un délai supérieur à 120 jours a presque doublé par rapport à l'exercice précédent, passant de 12,6 % en 2012-2013 à 23,1 % en 2013-2014.

La proportion de demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé a également été plus élevée en 2013-2014 (37 %) qu'en 2012-2013 (21 %). Ce taux représente la note « F »¹¹.

Prorogations de délai

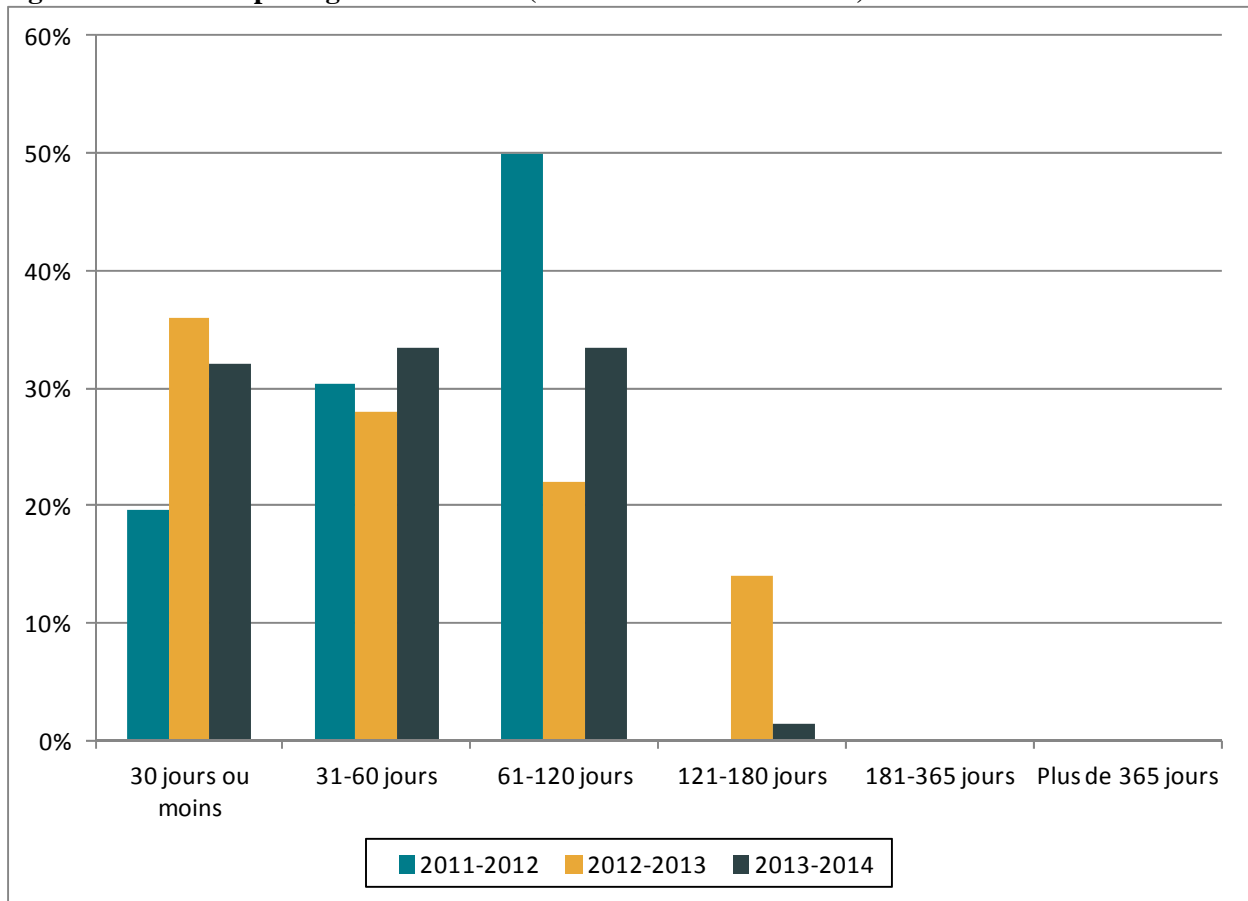
En 2013-2014, la proportion de prorogations demandées par l'ASPC pour terminer le traitement de 173 demandes a augmenté. Le taux de prorogations par demande complétée est ainsi passé de 0,35 en 2012-2013 à 0,43 en 2013-2014. Ce taux est supérieur au taux pangouvernemental, qui a été de 0,26 prorogation par demande complétée en 2013-2014.

Environ 32 % de ces prorogations étaient pour des périodes de 30 jours ou moins, comparativement à 36 % en 2012-2013. Une seule prorogation visait une période de plus de 120 jours, alors qu'il y en avait eu sept durant la période de référence précédente.

¹⁰ D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

¹¹ Le système de notation des fiches de rendement du Commissariat à l'information du Canada 20072008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

Figure 1. Durée des prorogations de délai (de 2011-2012 à 2013-2014)



Les prorogations demandées en vertu de l'alinéa 9(1)a) (entrave au fonctionnement de l'institution) ont représenté 40 % de l'ensemble des prorogations (30 demandes) invoquées en 2013-2014 pour « traiter les dossiers volumineux ». La *Loi* autorise les institutions à proroger le délai des 30 jours en vertu de cet alinéa pour répondre à une demande, si celle-ci porte sur un grand nombre de documents ou nécessite des recherches dans un grand nombre de documents et que l'observation du délai entraverait de façon sérieuse le fonctionnement de l'institution. Selon le rapport statistique, seulement trois demandes ont nécessité le traitement de plus de 1 000 pages¹².

Parmi les autres prorogations, 36 % ont été demandées pour mener des consultations en vertu de l'alinéa 9(1)b).

¹² L'avis d'information sur les prorogations de délai en vertu de l'alinéa 9(1)c) de la *Loi sur l'accès à l'information* signale que le Commissariat à l'information du Canada estime habituellement que 1 000 pages de documents ou plus constituent un grand nombre de documents. http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rr-sl-odi-adi_2011_1.aspx

Divulcation

Parmi les demandes complétées en 2013-2014, il y a eu communication entière des documents dans 18,5 % des cas, ce qui représente une baisse par rapport à 2012-2013 (27,3 %). Dans bon nombre de cas, aucun document n'existait (19,1 %); d'autres demandes ont été abandonnées (17,3 %).

La plupart des pages traitées ont été communiquées (94 %), ce qui représente une nette amélioration par rapport à 2012-2013 où la proportion n'avait été que de 25,1 %. Il convient de noter que 94,3 % des réponses ont été communiquées sur format papier. Les réponses de seulement cinq demandes ont été communiquées par voie électronique.

Exceptions et exclusions

Au total, 219 exceptions et six exclusions ont été invoquées en 2013-2014 pour refuser de communiquer des renseignements, soit un ratio de 1,3 exceptions/exclusions par demande complétée. En 2012-2013, cette proportion avait été moins élevée (1,26).

La plupart des exceptions invoquées en 2013-2014 concernaient le fonctionnement de l'institution (55 fois), les renseignements personnels (46 fois) et la protection de renseignements de tiers (46 fois).

Dans l'ensemble, davantage d'exceptions ont été invoquées en 2013-2014 (225) qu'en 2012-2013 (176).

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence	Période de référence	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	64,13 %	81,22 %	17,09 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	64,34 %	54,34 %	-10,00 %
Nombre moyen de jours nécessaires au traitement d'une demande	62	92	30
% des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé	20,98 %	36,99 %	16,01 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	69,05 %	78,57 %	9,52 %
% des prorogations de délai de 30 jours ou moins	36,00 %	32,00 %	-4,00 %
Niveau de divulgation			
% des pages traitées qui ont été communiquées	25,07 %	94,04 %	68,97 %

% des demandes traitées dont les documents ont été communiqués en entier	27,27 %	18,50 %	-8,77 %
% de pages communiquées en entier	11,20 %	8,07 %	-3,13 %
Exceptions et exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	1,26	1,30	0,04

Autres activités

En 2013-2014, l'ASPC a mis en place un nouveau modèle de services partagés avec Santé Canada, dans le but d'harmoniser les processus d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP) entre les deux institutions. Cette initiative a également mené à la mise en place d'un modèle de coordonnateur unique de l'AIPRP pour les deux institutions. Dans son rapport annuel, l'ASPC mentionne que ce modèle, « qui est tout à fait conforme aux exigences législatives, implique une nomination conjointe d'autorités déléguées sélectionnées pour les deux institutions »¹³.

L'ASPC s'est également efforcée de renforcer et de stabiliser le bureau de l'AIPRP en embauchant davantage d'employés à temps plein, plutôt que des conseillers temporaires. À cette fin, des processus de dotation par voie de concours ont été menés en 2013-2014 et ils devraient se poursuivre en 2014-2015.

Plaintes

Le nombre de plaintes à l'endroit de l'ASPC¹⁴ a augmenté, passant de neuf, en 2012-2013 à 13, en 2013-2014. Neuf de ces 13 plaintes portaient sur des questions administratives.

Il s'agissait dans la plupart des cas de plaintes fondées (huit). Une plainte était non fondée et une autre a été réglée. Enfin, trois plaintes étaient toujours en suspens en date d'avril 2015.

¹³ Rapport annuel de l'ASPC sur la *Loi sur l'accès à l'information* 2013-2014, p. 11.

¹⁴ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

Agence des services frontaliers du Canada

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) fait partie du portefeuille de Sécurité publique Canada. L'organisme est chargé de fournir des services frontaliers afin de faciliter la libre circulation des personnes et des biens.

En 2013-2014, l'ASFC a montré dans l'ensemble des signes d'amélioration par rapport à la période de référence précédente, malgré une augmentation de sa charge de travail.

En 2013-2014, l'ASFC a reçu 4 671 demandes¹⁵, soit une hausse de 48,4 % par rapport à 2012-2013, année où l'Agence avait reçu 3 147 demandes. L'ASFC s'est également classée deuxième en termes de nombre de demandes reçues en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, celles-ci représentant près de 7,8 % du nombre total de demandes reçues à l'échelle pangouvernementale en 2013-2014. L'ASFC a traité 77,6 % de l'ensemble des demandes de son inventaire en 2013-2014 (comparativement à un taux de traitement de 70,7 % en 2012-2013).

La grande majorité (77,5 %) des demandes reçues par l'ASFC provenaient du public. Encore une fois, au cours de la présente période de référence, une proportion importante des demandes reçues (57,2 %) par l'ASFC provenaient de personnes qui désiraient obtenir un *Rapport sur leurs antécédents de voyage*¹⁶.

Comme le traitement de ce type de demandes n'est habituellement pas complexe, le volume de pages traitées par l'ASFC en 2013-2014 a été inférieur à celui traité en 2012-2013. Le nombre moyen de pages traitées par demande a ainsi diminué de 112 à 101 pages. De plus, seulement 1,85 % des demandes complétées ont nécessité le traitement de 1 000 pages ou plus.

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	3 147	4 671	48,43 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	366	282	-22,95 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	112	101	-11
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	2,27 %	1,85 %	-0,42 %

¹⁵ Selon les résumés des demandes d'accès à l'information traitées, disponibles en ligne, les autres demandes d'information ont notamment porté sur les sujets suivants : listes et renseignements concernant les saisies (drogues, boissons alcoolisées, armes, etc.) réalisées aux postes frontaliers, données précises sur certaines activités menées à la frontière entre le Canada et les États-Unis et notes d'information sur différents sujets.

¹⁶ L'ASFC dit travailler en étroite collaboration avec Citoyenneté et Immigration Canada et Service Canada afin de trouver un moyen de leur donner accès à sa base de données. Cela devrait permettre de réduire sensiblement le traitement de demandes d'accès à l'information concernant les rapports sur les antécédents de voyage.

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes terminées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.			

Délai de traitement

Environ 77 % des demandes complétées durant la période de référence l'ont été dans un délai de 30 jours ou moins (dont 12,7 % dans un délai inférieur à 15 jours), ce qui représente une amélioration notable par rapport aux résultats obtenus en 2012-2013 (71 %). Le délai moyen de traitement des demandes a été de 44,5 jours¹⁷.

L'ASFC a également été en mesure de réduire de 2,76 % la proportion des demandes dont le traitement a nécessité un délai supérieur au délai prévu par la *Loi* ou au délai prorogé, cette proportion étant passée de 11,93 % en 2012-2013 à 9,17 %. Ce pourcentage correspond à la note « B »¹⁸. Parmi les demandes en retard, environ 46 % accusaient un retard de 30 jours ou moins.

L'ASFC a invoqué la charge de travail (44,4 % des cas) et la catégorie « autres »¹⁹ (48,1 % des cas) comme motifs de retard.

Prorogations

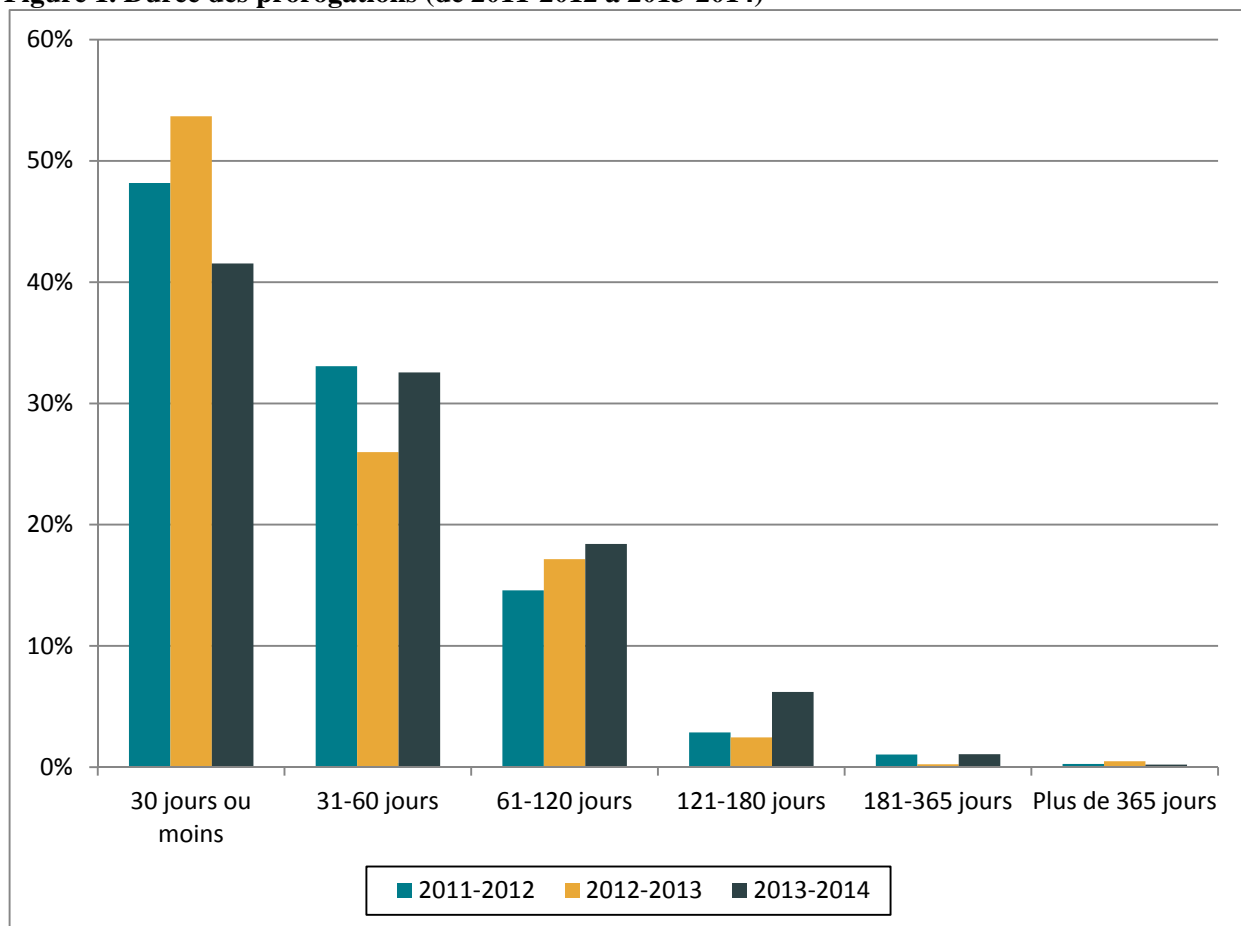
En 2013-2014, l'ASFC a demandé 467 prorogations de délai, ce qui représente un ratio de 0,11 prorogation par demande complétée (comparativement à un ratio de 0,14 en 2012-2013). La plupart des prorogations prises en 2013-2014 visaient une période inférieure à 30 jours (41,5 %). Il s'agit là d'une baisse d'environ 12 % par rapport à 2012-2013.

¹⁷ D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

¹⁸ Le système de notation de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

¹⁹ D'après le *Rapport statistique sur la Loi sur l'accès à l'information* du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, les « autres » motifs expliquant que l'institution a traité les demandes après le délai prévu par la *Loi* peuvent être l'absence de fonctionnaires clés, les difficultés entourant l'obtention des documents pertinents, les conflits de travail et les pannes d'électricité prolongées. La catégorie « autres » contient des motifs autres que la charge de travail et les consultations.

Figure 1. Durée des prorogations (de 2011-2012 à 2013-2014)



Environ 65 % des prorogations concernaient la tenue de consultations en vertu de l'alinéa 9(1)b) de la *Loi sur l'accès à l'information*. La proportion des prorogations prises en vertu de l'alinéa 9(1)a) (entrave au fonctionnement de l'institution) a, quant à elle, diminué de 6 % entre 2012-2013 et 2013-2014.

Divulgation

Parmi les 4 079 demandes complétées en 2013-2014, 54,6 % ont donné lieu à la communication totale des documents, comparativement à un taux de 45 % en 2012-2013. Il s'agit d'une amélioration considérable qui s'explique en partie par le grand nombre de demandes concernant les rapports sur les antécédents de voyage.

La plupart des pages traitées (75,6 %) en 2013-2014 ont été communiquées, ce qui représente un pourcentage comparable à celui de l'exercice précédent. En revanche, seule une faible proportion des pages communiquées (11,2 %) l'ont été en entier.

Exceptions/exclusions

En 2013-2014, il y a eu environ 1,06 exceptions ou exclusions par demande complétée. En 2012-2013, la proportion avait été de 1,02.

Les exceptions les plus fréquentes durant l'exercice 2013-2014 ont été celles prises en vertu de l'article 19 (1 164), de l'alinéa 16(1)c) (823) et de l'alinéa 16(2)c) (400). Ces trois exceptions ont représenté environ 56 % de toutes les exceptions invoquées par l'ASFC.

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	83,05 %	77,56 %	-5,49 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	70,67 %	76,86 %	6,19 %
Nombre moyen de jours pour le traitement des demandes	43,5	44,5	1
% des demandes complétées après le délai prévu par la <i>Loi</i> ou le délai prorogé	11,93 %	9,17 %	-2,76 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	68,47 %	60,52 %	-7,95 %
% des prorogations de 30 jours ou moins	53,68 %	41,54 %	-12,14 %
Niveau de divulgation			
% des pages traitées qui ont été communiquées	78,36 %	75,60 %	-2,76 %
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en entier	44,97 %	54,60 %	9,63 %
% des pages communiquées en entier	8,36 %	11,19 %	2,83 %
Exceptions/exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	1,02	1,06	0,04

Autres activités - selon l'information contenue dans le Rapport annuel

La Division de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) de l'ASFC a élaboré un questionnaire ayant pour but de recueillir des renseignements sur le traitement interne des demandes d'accès à l'information. Les employés qui participent au traitement des demandes auront l'occasion de formuler des commentaires et des suggestions sur les moyens d'améliorer ces processus.

La Division organise également des conférences téléphoniques trimestrielles avec les agents de liaison de l'AIPRP pour échanger de l'information sur les pratiques exemplaires, les enjeux et les défis et pour améliorer les relations entre eux. Ces conférences téléphoniques se sont révélées utiles pour aider les agents de liaison de l'AIPRP dans l'exécution de leurs fonctions.

Le rendement de la Division de l'AIPRP et des bureaux de première responsabilité relativement à l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* est aussi suivi de près. Le comité exécutif de l'ASFC est informé du rendement global sur une base trimestrielle, et cette information est également incluse dans le Sommaire du rendement de l'Agence.

Plaintes

En 2013-2014, 106 nouvelles plaintes ont été déposées au Commissariat²⁰ contre l'ASFC : 49 portaient sur des questions administratives et 57 consistaient en des plaintes de refus. Il s'agit d'une augmentation de 68,3 % par rapport à 2012-2013 (63 nouvelles plaintes).

Pour ce qui est du règlement des plaintes reçues en 2013-2014, 50 étaient fondées, 21 ont été réglées, 13 n'étaient pas fondées, 12 ont été discontinuées et 10 sont toujours en cours de traitement²¹.

²⁰ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

²¹ En date d'avril 2015.

Agence du revenu du Canada

L'Agence du revenu du Canada (ARC) voit à l'application des lois fiscales pour le gouvernement du Canada et pour la plupart des provinces et territoires. Elle administre également divers programmes incitatifs et d'avantages sociaux et économiques offerts au moyen du régime fiscal.

En 2013-2014, l'ARC a reçu 2 751 nouvelles demandes durant la période de référence, ce qui représente une baisse de 12 % par rapport à 2012-2013 (3 137 demandes). L'ARC s'est aussi classée au troisième rang pour ce qui est du nombre de demandes reçues en 2013-2014, alors qu'elles représentaient 4,6 % de l'ensemble des demandes reçues à l'échelle gouvernementale.

L'ARC est l'une des institutions qui ont traité le plus de pages en 2013-2014 – soit 1,6 million de pages (une hausse de 36 % par rapport à 2012-2013). Cela représente en moyenne 638 pages par demande complétée²².

En 2013-2014, le rendement de l'ARC a été comparable à celui de l'exercice précédent, mais est demeuré inférieur aux résultats à l'échelle gouvernementale.

L'ARC a complété 82,5 % de l'ensemble des demandes de son inventaire en 2013-2014, ce qui est comparable au taux de traitement atteint durant l'exercice précédent (82,9 %).

La majorité des demandes reçues venaient du public (55,3 %). Au cours de la période de référence, l'ARC a également constaté une diminution du nombre de demandes reçues d'un auteur de demandes fréquentes. Il semble que l'élaboration, par l'ARC, de stratégies et de pratiques exemplaires en collaboration avec le Commissariat à l'information du Canada ait aidé à gérer le volume élevé de demandes provenant de ce même demandeur.

L'ARC a traité 297 demandes pour des trousseaux d'accès à l'information publiées précédemment.

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	3 137	2 751	-12,30 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	83	103	24,1 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	433	638	205
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	6,91 %	10,29 %	3,38 %

²² Bien que 54,7 % des demandes complétées aient nécessité l'examen de moins de 100 pages, 10,3 % d'entre elles ont nécessité le traitement de plus de 1 000 pages.

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes terminées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.			

Délai de traitement

L'ARC a répondu à 1 343 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente environ 48 % de toutes les demandes complétées (de ce nombre, 18,4 % n'ont produit aucun document ou ont été abandonnées). Cette proportion est semblable à celle observée en 2012-2013. L'ARC a également complété moins de demandes dans un délai de plus de 120 jours (ce nombre passant de 369 en 2012-2013 à 255 en 2013-2014).

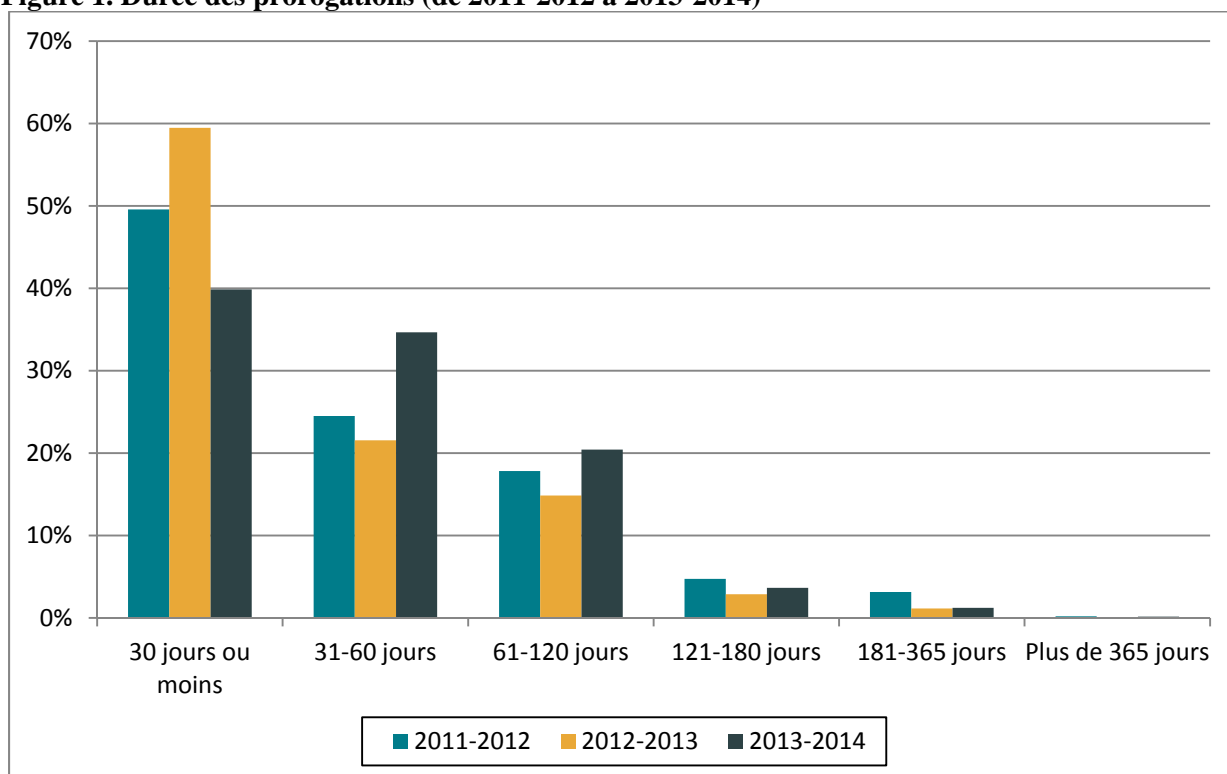
De plus, l'ARC a réduit le pourcentage de demandes complétées dans un délai supérieur au délai prévu par la *Loi* ou au délai prorogé, ce pourcentage passant de 14,5 % en 2012-2013 à 11,8 % en 2013-2014. Cette proportion correspond à la note « C »²³. Cependant, 235 demandes en retard (soit 71,4 %) avaient déjà fait l'objet d'une prorogation de délai. De plus, le traitement de 21 de ces demandes en retard a nécessité un an de plus. Dans son rapport annuel, l'ARC a déclaré poursuivre ses efforts afin d'atteindre son objectif de traiter toutes les demandes dans le délai prévu par la *Loi* ou le délai prorogé. Cependant, le volume élevé de pages à traiter a une incidence directe sur la capacité de l'ARC d'atteindre cet objectif.

Prorogations

En 2013-2014, l'ARC a obtenu 1 229 prorogations de délai pour le traitement de 2 795 demandes. La proportion des prorogations de délai d'une durée de moins de 30 jours a diminué par comparaison à celle observée durant la période de référence précédente (passant de 60 % à 40 %).

²³ Le système de notation de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

Figure 1. Durée des prorogations (de 2011-2012 à 2013-2014)



Presque toutes les prorogations (98 %) ont été prises en vertu de l'alinéa 9(1)a) de la *Loi* (entrave au fonctionnement de l'institution). Il s'agit d'un résultat comparable à celui de 2012-2013.

Divulgation

Des 2 795 demandes traitées en 2013-2014, 17 % ont donné lieu à la communication totale des documents. Bien que ce pourcentage demeure faible, il est néanmoins supérieur à celui atteint en 2012-2013.

Bien qu'un fort pourcentage des pages traitées ait été communiqué (79,4 %), un faible pourcentage seulement (2,7 %) des pages communiquées l'ont été en entier. Par comparaison, 86,3 % des pages traitées avaient été communiquées en 2012-2013, dont 4,3 % l'avaient été en entier.

Exceptions/exclusions

En 2013-2014, 3 921 exceptions et 230 exclusions ont été appliquées, ce qui représente un taux de 1,49 par demande complétée. En 2012-2013, cette proportion avait été de 1,53.

La plupart des exceptions concernaient l'article 24 – Interdictions fondées sur d'autres lois (1 240 fois), l'article 19 – Renseignements personnels (915 fois) et l'article 16 – Enquêtes (900 fois).

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	82,90 %	82,52 %	-0,38 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	48,52 %	48,05 %	-0,47 %
Nombre moyen de jours pour le traitement des demandes	64	S.O.	S.O.
% des demandes complétées après le délai prévu par la <i>Loi</i> ou le délai prorogé	14,53 %	11,77 %	-2,76 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	41,43 %	56,9 %	15,47 %
% des prorogations de 30 jours ou moins	59,48 %	39,87 %	-19,61 %
Niveau de divulgation			
% des pages traitées qui ont été communiquées	86,26 %	79,39 %	-6,87 %
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en entier	14,04 %	17,07 %	3,03 %
% de pages communiquées en entier	4,27 %	2,67 %	-1,60 %
Exceptions/exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	1,53	1,49	-0,04

Autres activités

Durant la Semaine du droit à l'information, l'ARC a organisé un forum en ligne à l'intention de ses employés. Ces derniers ont été invités à suggérer des moyens pour l'ARC d'améliorer et d'accroître la divulgation proactive de ses renseignements au public.

Comme un grand nombre de demandes d'accès sont liées aux manuels des procédures de l'ARC, le bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de l'ARC a élaboré un projet de bibliothèque virtuelle qui, s'il est approuvé, pourrait être mis en œuvre en 2014-2015. La publication de ces manuels sur le site Web de l'ARC pourrait aider à réduire le nombre de demandes officielles d'accès à l'information devant être traitées par l'ARC. Ce projet serait également compatible avec l'objectif de l'ARC de communiquer plus d'information de façon non officielle, ainsi qu'avec la recommandation de la commissaire à l'information.

Le bureau de l'AIPRP de l'ARC produit chaque mois un tableau de bord faisant état de l'état actuel de toutes les demandes d'AIPRP. Ce rapport permet notamment de surveiller le délai de traitement à chaque étape du traitement (réception, recherche, etc.), ainsi que de mesurer le rendement du bureau de l'AIPRP. En outre, la commissaire adjointe (Affaires publiques) est tenue régulièrement informée des progrès réalisés.

Plaintes

Le Commissariat à l'information du Canada a reçu au total 283 plaintes contre l'ARC²⁴ en 2013-2014, alors qu'il en avait reçu 336 en 2012-2013 (baisse de 18,7 %).

Des 283 plaintes enregistrées en 2013-2014, 187 étaient des plaintes de refus et 96 étaient liées à des questions administratives. Ces chiffres sont comparables à ceux de 2012-2013.

Parmi les plaintes reçues en 2013-2014, 76 étaient fondées, 27 n'étaient pas fondées et 2 ont été réglées. Soixante-dix-huit autres plaintes ont été discontinuées et 100 sont toujours en suspens (en date d'avril 2015).

²⁴ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

Bibliothèque et Archives Canada

L'institution Bibliothèque et Archives Canada (BAC) a été créée en 2004 par *la Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada* et elle combine les fonctions des anciennes Archives nationales du Canada et de la Bibliothèque nationale du Canada. Son mandat comprend la préservation du patrimoine documentaire du Canada pour les générations actuelles et futures, en plus de servir de mémoire continue du gouvernement du Canada et de ses institutions.

En 2013-2014, BAC a reçu 877 demandes, ce qui représente une diminution de 2,6 % par rapport à 2012-2013 (874 demandes). Dans l'ensemble, son rendement a légèrement diminué par rapport à l'année précédente, toutefois les résultats obtenus demeurent supérieurs à ceux obtenus à l'échelle pangouvernementale pour un certain nombre d'indicateurs.

Proportionnellement, BAC a réussi à compléter plus de demandes en 2013-2014, soit 88,9 % de toutes les demandes de son inventaire (1 041) par rapport à 84,3 % en 2012-2013.

La vaste majorité des demandes reçues par BAC chaque année provient de membres du public. En 2013-2014, cette catégorie représentait 71 % des demandes reçues. De plus, 21 % provenaient du secteur universitaire. Selon BAC, les demandes pour des documents de l'administration fédérale archivés représentaient 61 % des demandes reçues en 2013-2014, tandis que 35 % des demandes concernaient les dossiers personnels d'anciens membres des Forces canadiennes.

Outre les demandes officielles reçues, BAC a fait état du traitement de 6 922 demandes informelles qui ne sont pas mentionnées dans le rapport statistique, qui ont donné lieu à la communication de plus de 3 millions de pages. Cela représente une augmentation du nombre de demandes informelles traitées par rapport à 2012-2013 (5 361 demandes).

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	900	877	-2,56 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	41	28	-31,71 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	652	449	-203
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	17,96 %	11,78 %	-6,18 %
<small>Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes complétées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.</small>			

Le volume de pages traitées est important par rapport aux moyennes pangouvernementales. Par exemple, les demandes complétées par BAC ont nécessité le traitement de 449 pages en moyenne, par rapport à 241 pages à l'échelle pangouvernementale. Des 27 institutions visées par l'analyse, BAC détient l'une des proportions les plus élevées de demandes qui ont nécessité le traitement de plus de 1 000 pages.

Délai de traitement

En 2013-2014, BAC a répondu à 624 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente quelque 67,5 % du nombre total de demandes complétées. Cela représente une diminution de 7 % par rapport à 2012-2013.

La proportion de demandes complétées après l'échéance prescrite ou prorogée a augmenté en 2013-2014 par rapport à 2012-2013, passant de 2,8 % à 4,4 %. Cette proportion équivaut à un « A »²⁵.

On a invoqué la consultation externe comme raison principale justifiant le non-respect des délais prescrits ou prorogés (dans 23 cas sur 41).

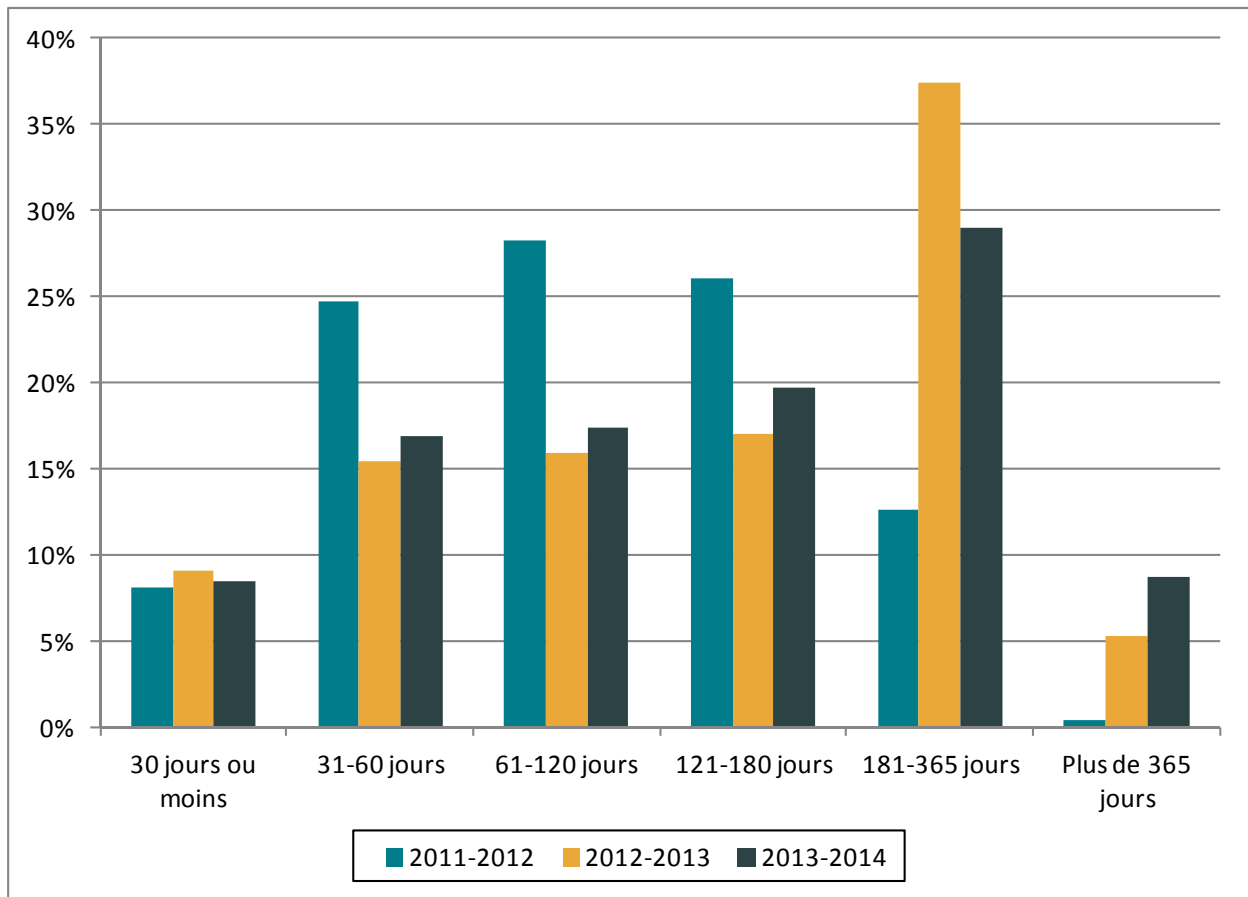
Prorogations

Au total, 356 prorogations de délai ont été prises en 2013-2014, ce qui représente une moyenne de 0,38 prorogation de délai par demande complétée. À titre de comparaison, cette proportion était de 0,30 durant la période de référence précédente. En proportion, cela signifie que BAC a pris plus de prorogations de délai pour compléter les demandes en 2013-2014 qu'en 2012-2013.

Ces prorogations de délai étaient relativement longues, puisque plus de la moitié de celles prises en 2013-2014 (57,3 %) dépassaient 120 jours. En comparaison, cette proportion était de 19 % à l'échelle pangouvernementale.

²⁵ Le système de notes utilisé dans la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a servi pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

Figure 1. Durée des prorogations de délai (de 2011-2012 à 2013-2014)



Les prorogations de délai pour motif de consultation en vertu de l'alinéa 9(1)b) représentaient environ 70 % de l'ensemble des prorogations de délai requises en 2013-2014 (une hausse de 6 % par rapport à 2012-2013). Bien que BAC ait pris des prorogations de délai en vertu de l'alinéa 9(1)c) que pour quelques demandes, ces prorogations de délai étaient d'une durée supérieure à 60 jours dans 80 % des cas.

Divulgation

Sur les 925 demandes complétées, les documents demandés ont été entièrement communiqués dans 33,4 % des cas. Même si ce taux de divulgation est comparable à celui atteint en 2012-2013, il est encore inférieur au résultat obtenu à l'échelle pangouvernementale (26,9 %).

Une grande proportion de pages ont été entièrement communiquées (48,8 %) en 2013-2014, par rapport aux résultats pangouvernementaux (20,01 %).

Exceptions et exclusions

En 2013-2014, un total de 591 exceptions et de 38 exclusions ont été invoquées pour refuser de communiquer des renseignements, soit une moyenne de 0,68 par demande complétée. En 2012-2013, cette proportion était inférieure (0,61).

Les exceptions les plus importantes en 2013-2014 ont été les suivantes : les renseignements personnels (398 fois), les renseignements obtenus à titre confidentiel (92 fois) et l'information de tiers (24 fois).

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	84,28 %	88,86 %	4,58 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	74,37 %	67,46 %	-6,91 %
Nombre moyen de jours nécessaires au traitement d'une demande	S.O.	S.O.	S.O.
% des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé	2,75 %	4,43 %	1,68 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	100,00 %	96,43 %	-3,57 %
% des prorogations de délai de 30 jours ou moins	9,06 %	8,43 %	-0,57 %
Niveau de divulgation			
% des pages traitées qui ont été communiquées	92,52 %	97,18 %	4,66 %
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en entier	33,98 %	33,41 %	-0,57 %
% de pages communiquées en entier	30,03 %	48,82 %	18,79 %
Exceptions et exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	0,61	0,68	0,07

Autres activités

Le bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de BAC a continué de passer en revue les documents de l'administration fédérale à diffusion restreinte, au moyen du « processus d'examen en bloc »²⁶, afin de déterminer s'ils peuvent être rendus accessibles au public. Ce processus a permis de rendre accessible au public environ 2,7 millions de pages de document d'archives en 2013-2014.

²⁶ Cette approche consiste en un examen d'un échantillon, d'une série ou d'un bloc, de documents, plutôt que de procéder à un examen page par page.

BAC a également continué de collaborer avec d'autres institutions dans le but de réduire le nombre de consultations habituellement requises pour les documents d'archives à diffusion restreinte émanant de ces institutions. Ainsi, un consultant a été embauché en 2013-2014 afin d'examiner les documents d'archives à diffusion restreinte du ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement (MAECD).

Plaintes

Le nombre de plaintes qu'a reçues le Commissariat²⁷ contre BAC est demeuré le même en 2013-2014 qu'en 2012-2013 (13 plaintes). Parmi celles reçues en 2013-2014, quatre portaient sur des questions administratives et neuf étaient des plaintes de refus.

Tandis que cinq plaintes étaient toujours en suspens au mois d'avril 2015, la plupart des plaintes traitées (5) ont été jugées comme fondées. On a disposé des trois plaintes restantes de la manière suivante : une était non fondée, une a été réglée et la dernière, discontinuée.

²⁷ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

Bureau du Conseil privé

Le mandat du Bureau du Conseil privé (BCP) est de servir le Canada et les Canadiens en fournissant des conseils professionnels et non partisans et de soutenir le Premier ministre, les ministres du portefeuille et le Cabinet. L'organisme relève du Premier ministre. Le BCP soutient le développement des politiques et des programmes législatifs gouvernement, coordonne les réponses aux questions qui touchent le gouvernement et le pays, et soutient le fonctionnement efficace du Cabinet.

Le BCP a reçu 907 demandes²⁸ durant la période de référence 2013-2014, ce qui représente une hausse de 16 % par rapport à 2012-2013 (780). Le BCP s'est classé au dixième rang des institutions en termes de demandes reçues en 2013-2014, celles-ci ayant représenté environ 1,5 % de l'ensemble des demandes reçues. Depuis 2010-2011, les demandes soumises au BCP ont augmenté de 70 %.

De manière générale, le rendement du BCP en 2013-2014 a été inférieur à celui de 2012-2013, en particulier pour ce qui est du délai de traitement.

Bien que le BCP ait complété 772 demandes en 2013-2014, soit un nombre supérieur à celui complété au cours de l'exercice précédent, le taux de traitement a diminué de 83 % à 73 %. Un grand nombre de demandes dans l'inventaire ont donc dû être reportées au prochain exercice financier.

Plus de la moitié des demandes (64,8 %) sont venues des médias. Le public (13 %) et le secteur privé (11,4 %) ont été d'autres sources fréquentes de demandes. Ces pourcentages sont comparables à ceux de la période de référence précédente.

En 2013-2014, le BCP a également complété 652 demandes concernant des trousseaux d'accès à l'information publiées précédemment, comparativement à 60 en 2012-2013.

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	780	907	16,28 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	511	422	-17,42 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	78	101	23

²⁸ Selon le rapport annuel du BCP, les demandes ont porté sur des sujets variés, notamment sur le rapatriement de la Constitution, les notes d'information à l'intention du Premier ministre pour diverses périodes, la réforme du Sénat et les sondages d'opinion.

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	1,07 %	1,56 %	0,49 %
Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes complétées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.			

En 2013-2014, le BCP a traité un plus grand nombre de pages, le nombre moyen de pages par demande complétée ayant été légèrement supérieur à 100, alors qu'il avait été de 78 en 2012-2013. La plupart des demandes (78 %) ont toutefois nécessité le traitement de moins de 100 pages. Seulement neuf demandes ont nécessité le traitement de plus de 1 000 pages (comparativement à cinq demandes en 2012-2013).

Délai de traitement

Le BCP a répondu à 390 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente environ 50,5 % des demandes complétées en 2013-2014, soit une baisse d'environ 7,5 % par rapport à 2012-2013. La proportion de demandes complétées dans un délai de plus de 120 jours a augmenté pour une deuxième période de référence consécutive, passant de 1,9 % en 2011-2012 à 10,6 % en 2012-2013 et à 14,8 % en 2013-2014. Le délai de traitement moyen a lui aussi augmenté de dix jours, passant de 60 jours en 2012-2013 à 70 jours en 2013-2014²⁹.

La proportion de demandes complétées au-delà du délai prescrit ou prorogé est toutefois demeurée faible, celle-ci s'établissant à 2,2 % (17) de l'ensemble des demandes complétées. Ce résultat correspond à la note « A »³⁰. Bien que cette proportion soit supérieure à celle observée en 2012-2013, elle est bien en deçà de la proportion pangouvernementale (14 % de demandes traitées en retard).

Quant aux motifs expliquant le traitement des demandes en retard, la charge de travail a été invoquée pour 15 des 17 des demandes concernées en 2013-2014.

Prorogations de délai

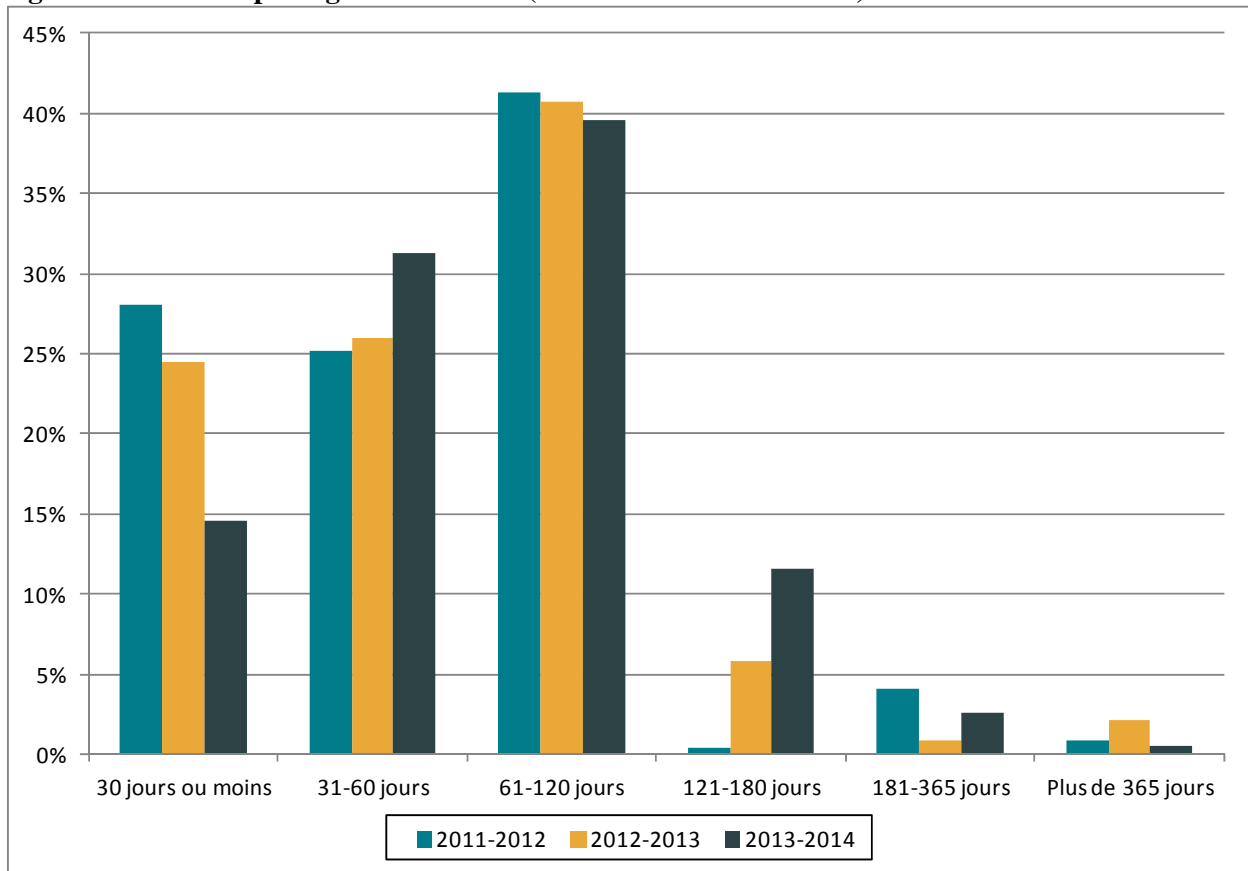
Les résultats obtenus montrent que le BCP a demandé de nombreuses prorogations de délai en 2013-2014. De fait, 432 prorogations ont été demandées, ce qui représente environ 0,56 prorogation par demande complétée. Cela peut avoir contribué au faible taux de présomption de refus de la part du BCP.

Les prorogations en 2013-2014 ont également eu tendance à porter sur des périodes plus longues, seulement 14,6 % d'entre elles visant des périodes de 30 jours ou moins. Cette proportion avait été de 24,5 % en 2012-2013.

²⁹ D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

³⁰ Le système de notation utilisé dans la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a servi pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

Figure 1. Durée des prorogations de délai (de 2011-2012 à 2013-2014)



En 2013-2014, la plupart des prorogations (56 %) ont été demandées en vertu de l'alinéa 9(1)a) (entrave au fonctionnement de l'institution) en raison du « nombre de documents ». Cependant, ainsi qu'il a été mentionné précédemment, seulement neuf demandes ont nécessité le traitement de plus de 1 000 pages³¹. Par ailleurs, 37 % des prorogations ont été prises à des fins de consultations en vertu de l'alinéa 9(1)b). En ce qui a trait aux prorogations demandées en vertu de l'alinéa 9(1)c), 79,3 % l'ont été pour des périodes de plus de 60 jours. La Commissaire estime que les consultations de tiers prennent habituellement environ 60 jours³².

Il convient de souligner que, dans son rapport annuel, le BCP mentionne une amélioration sensible du délai de traitement nécessaire pour les conseillers juridiques du BCP pour les renseignements confidentiels du Cabinet (BCP-CJRCC) aux fins de l'examen et de l'approbation des documents confidentiels du Cabinet. De plus, moins de réponses ont été reçues après le délai prévu (de 77 % en 2012-2013 à 12 % en 2013-2014). D'après le rapport, 86 % des consultations ont été réalisées dans un délai de 30 jours ou moins.

³¹ L'avis d'information sur les prorogations de délai en vertu de l'alinéa 9(1)c) de la *Loi sur l'accès à l'information* signale que le Commissariat à l'information du Canada estime habituellement que 1 000 pages de documents ou plus représentent un grand nombre de documents.

³² Voir l'avis d'information sur les prorogations de délai : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/inv-inv_advisory-notices-avis-information_extensions-prorogation.aspx

Divulgation

Il y a eu entière communication des documents dans 2,1 % des 780 demandes complétées, ce qui représente une baisse de 4,8 % par rapport à l'année de référence 2012-2013. Il s'agit du taux de divulgation le plus bas atteint par le BCP sur une période de dix ans. Cette proportion est également inférieure à la proportion pangouvernementale (26,9 %).

Le nombre de demandes pour lesquelles il n'existait aucun dossier a représenté 23,4 % des demandes complétées en 2013-2014. Bien que cette proportion soit comparable à celle observée en 2012-2013, elle est nettement supérieure à la proportion pangouvernementale (10,5 %).

Plus de la moitié des pages traitées (57,6 %) ont été communiquées en 2013-2014, ce qui représente une hausse de 3,3 % par rapport à 2012-2013. Enfin, il convient de préciser que toutes les réponses fournies par le BCP l'ont été sur format papier. Aucune ne l'a été par voie électronique.

Exceptions et exclusions

En 2013-2014, le BCP a invoqué 1 226 exceptions et 229 exclusions, ce qui représente un taux de 1,88 par demande complétée. En 2012-2013, le taux avait été de 1,38 exceptions/exclusions par demande complétée.

La plupart des exceptions prises en 2013-2014 l'ont été en vertu de l'article 21 (558 fois), de l'article 19 (267 fois) ou de l'article 15 (166 fois).

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	83,24 %	73,31 %	-9,93 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	58,07 %	50,52 %	-7,55 %
Nombre moyen de jours nécessaires au traitement d'une demande	60	70	10
% des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé	0,28 %	2,20 %	1,92 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	60,33 %	56,97 %	-3,36 %
% des prorogations de délai de 30 jours ou moins	24,46 %	14,58 %	-9,88 %

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Niveau de divulgation			
% des pages traitées qui ont été communiquées	54,29 %	57,62 %	3,33 %
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en entier	4,83 %	2,07 %	-2,76 %
% de pages communiquées en entier	4,65 %	20,22 %	15,57 %
Exceptions et exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	1,38	1,88	0,50

Autres activités

En mars 2013, le bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) du BCP a mené un exercice de cinq jours axé sur la résolution de problèmes (« kaizen » de gestion au plus juste [*lean*]), qui avait pour but d'améliorer le service à la clientèle. À la suite de cet atelier, des modifications ont été apportées au processus d'AIPRP « afin d'améliorer le respect des délais, de réduire les erreurs et la consommation de papier, et d'alléger la tâche des bureaux qui détiennent les documents ».

Plaintes

Le nombre de plaintes à l'endroit du BCP³³ a diminué de quatre, passant de 52 plaintes en 2012-2013 à 48 en 2013-2014.

La proportion de plaintes de refus a elle aussi diminué, s'établissant à 68,8 % de l'ensemble des plaintes reçues en 2013-2014, comparativement à 76,9 % en 2012-2013.

Parmi les plaintes reçues en 2013-2014 et traitées en date d'avril 2015 (19 étaient toujours en suspens), 18 étaient fondées, neuf ont été discontinuées, une était non fondée et une a été réglée.

³³ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

Citoyenneté et Immigration Canada

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a été créé en 1994 dans le but de regrouper les services d'immigration et de citoyenneté. En 2008, le multiculturalisme a été ajouté au portefeuille du Ministère. Le mandat de CIC comprend notamment la sélection, et le traitement de leur demande, des ressortissants étrangers qui deviendront des résidents permanents ou temporaires, l'élaboration de la politique du Canada en matière d'admissibilité et les conditions relatives à l'admission au Canada et à l'autorisation d'y séjourner.

En 2013-2014, CIC a reçu 29 281 demandes³⁴, ce qui en fait de loin l'institution ayant reçu le plus grand nombre de demandes (48,7 % du total des demandes). Les résultats de CIC en 2013-2014 ont été inférieurs à ceux de la période de référence précédente. Malgré tout, son rendement est demeuré supérieur aux résultats pangouvernementaux.

CIC a traité 27 407 demandes en 2013-2014, soit 5,3 % de plus qu'au cours de la période de référence précédente. À la fin de la période de référence 2013-2014, CIC avait traité 89,9 % des demandes reçues (3 097 demandes ont été reportées à 2014-2015). Ce taux de traitement est inférieur à celui qui a été atteint en 2012-2013 (95,6 %).

Plus de la moitié des demandes reçues par CIC en 2013-2014 (57 %) provenaient du secteur privé, essentiellement de consultants ou d'avocats demandant des dossiers de renseignements personnels au nom de leurs clients. Ces dossiers ne nécessitaient pas le traitement d'un gros volume de pages puisque 0,17 % seulement des demandes ont nécessité le traitement de plus de 1 000 pages.

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	25 010	29 281	17,08 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	188	178	-5,32 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	60	48	-12
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	0,32 %	0,17 %	-0,15 %
<small>Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes complétées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.</small>			

³⁴ Depuis juillet 2013, CIC assume la responsabilité principale à l'égard du programme de passeport. En 2013-2014, CIC a déclaré séparément les demandes d'accès présentées à Passeport Canada car, afin d'assurer l'uniformité pendant la période de transition, le programme de passeport utilisait encore son propre système de suivi et de traitement des demandes. Cependant, à compter de 2014-2015, le traitement des demandes d'AIPRP au programme de passeport suivra la voie habituelle de CIC.

Délai de traitement

En ce qui concerne les délais, CIC a complété environ 67,2 % des demandes en moins de 30 jours, un recul de 7,4 % par rapport à la période de référence précédente. Le délai moyen de traitement a augmenté de 6 jours, passant de 30 à 36 jours entre 2012-2013 et 2013-2014³⁵.

La proportion de demandes complétées hors délai a plus que doublé cette année, passant de 6,6 % en 2012-2013 à 13,9 % en 2013-2014. Ce taux donne la note de « C » à CIC³⁶. Il a été déterminé que la charge de travail était la principale raison du traitement tardif des demandes (dans 90 % des cas environ).

Prorogations

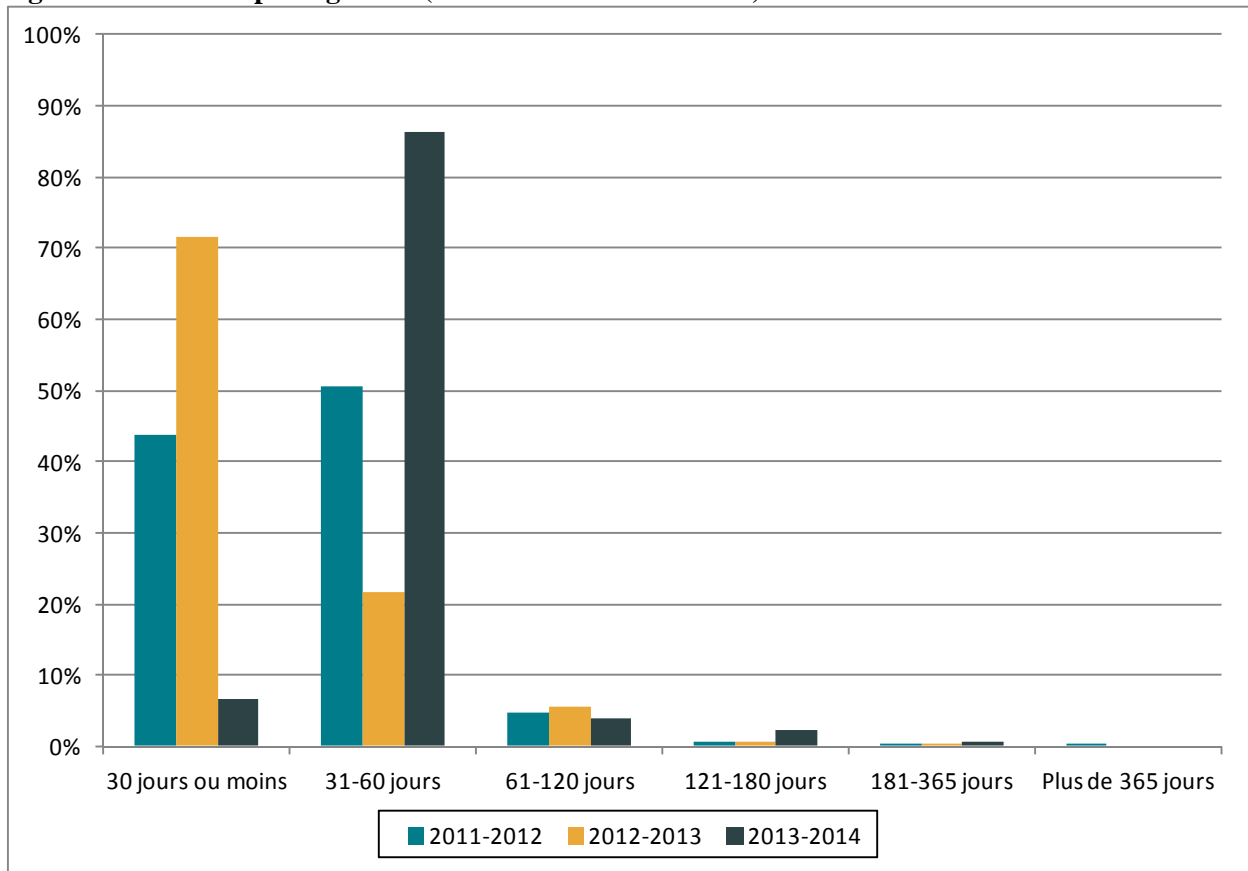
Pour traiter 27 407 demandes en 2013-2014, CIC a eu recours à 1 531 prorogations, soit 0,06 prorogation par demande complétée. Les prorogations de la période de référence ont été de plus longue durée, car seulement 6,6 % n'ont pas excédé 30 jours. Il s'agit d'un recul important par rapport à la période 2012-2013, durant laquelle 71,6 % des prorogations étaient inférieures à 30 jours. La majorité des délais prorogés en 2013-2014 l'ont été pour 31 à 60 jours (86,4 %).

La plupart (86 %) des prorogations ont été prises en vertu de l'alinéa 9(1)a) (entrave au fonctionnement de l'institution).

³⁵ D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

³⁶ Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %; B = de 5 à 10 %; C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

Figure 1. Durée des prorogations (de 2011-2012 à 2013-2014)



Divulgation

Parmi les 27 407 demandes complétées, les documents ont été communiqués en entier pour 33,4 % d'entre elles, soit une hausse approximative de 9 % par rapport aux résultats de 2012-2013. En revanche, la proportion de pages traitées qui ont été communiquées a diminué, passant de 84,2 % en 2012-2013 à 58,9 % en 2013-2014³⁷.

Exceptions et exclusions

En 2013-2014, 22 062 exceptions et 230 exclusions ont été invoquées, ce qui représente un taux de 0,81 par demande complétée. En 2012-2013, cette proportion s'établissait à 0,88.

Pour la plupart, les exceptions invoquées en 2013-2014 touchaient les renseignements personnels (11 057 fois); la défense nationale et les affaires internationales (7 740 fois); l'application de la loi et les enquêtes (2 471 fois).

³⁷ CIC a attribué cette baisse à l'utilisation croissante d'un système électronique unique pour le traitement des dossiers d'immigration et de citoyenneté.

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	95,57 %	89,85 %	-5,72 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	74,62 %	67,2 %	-7,42 %
Nombre moyen de jours pour le traitement d'une demande	30	36	6
% des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé	6,61 %	13,91 %	7,3 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	67,74 %	46,88 %	-20,86 %
% des prorogations de 30 jours ou moins	71,62 %	6,6 %	-65,02 %
Niveau de divulgation			
% des pages traitées qui ont été communiquées	84,22 %	58,92 %	-25,3 %
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en entier	24,52 %	33,36 %	8,84 %
% de pages communiquées en entier	14,02 %	33,47 %	19,45 %
Exceptions et exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	0,88	0,81	-0,07 %

Autres activités

CIC a agi à titre de cobaye dans le cadre du projet pilote de portail Internet de l'AIPRP. Dans son rapport annuel, CIC déclare avoir tiré profit du projet, qui a aidé l'institution à faire du bureau de l'AIPRP un environnement essentiellement exempt de papier.

CIC mentionne de plus avoir eu l'occasion de partager des pratiques exemplaires dans le cadre des consultations, officielles ou non, avec d'autres organismes comme l'Agence des services frontaliers du Canada, l'Agence du revenu du Canada ou le Service canadien du renseignement de sécurité.

Plaintes

En 2013-2014, le Commissariat a reçu 305 plaintes contre CIC³⁸, une hausse par rapport aux 109 plaintes reçues en 2012-2013.

Parmi les plaintes reçues en 2013-2014, plus de la moitié, soit 179 (58,7 %), étaient de nature administrative. Il s'agit d'une proportion beaucoup plus élevée qu'en 2012-2013, période durant laquelle seulement 27 plaintes administratives ont été reçues, soit 24,8 % de l'ensemble des plaintes.

Parmi les plaintes reçues, 161 ont été considérées comme étant fondées, 28 comme étant non fondées, 38 ont été réglées et 57 ont été discontinuées. Il restait 21 plaintes en suspens en avril 2015.

³⁸ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

Emploi et Développement social Canada

Emploi et Développement social Canada (EDSC) constitue le carrefour des politiques et des programmes sociaux au Canada. L'institution est responsable de renforcer les assises sociales du Canada en favorisant le mieux-être des citoyens, des familles et des collectivités et leur participation à la société.

EDSC a reçu 861 nouvelles demandes en 2013-2014, ce qui représente une hausse de 15 % par rapport aux 746 demandes reçues en 2012-2013. Son rendement a été inférieur à celui de 2012-2013, notamment en ce qui concerne la communication totale de l'information³⁹.

En 2013-2014, EDSC a traité 85,6 % de l'ensemble des demandes de son inventaire (1 089). Ce taux de traitement est nettement supérieur à celui de 2012-2013 (73,4 %).

Les demandes reçues en 2013-2014 provenaient principalement de 4 catégories de demandeurs distinctes, à savoir du grand public (36,2 %), du secteur privé (23,6 %), d'organisations (21,7 %) et des médias (17,9 %)⁴⁰.

En 2013-2014, EDSC a également communiqué de façon non officielle 204 trousseaux d'accès à l'information déjà publiés, soit 50 trousseaux de plus qu'en 2012-2013 (154).

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	746	861	15,42 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	194	185	-4,64 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	205	128	-77
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	5,84 %	3,03 %	-2,81 %

Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes complétées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.

Pour ce qui est du volume de pages, la charge de travail d'EDSC a diminué en 2013-2014 par rapport à 2012-2013. Une majorité des demandes complétées (77,9 %) a requis le traitement de 100 pages ou moins. Le nombre moyen de pages traitées par demande a diminué, passant de 205 pages en 2012-2013 à 128 en 2013-2014.

³⁹ Dans son rapport annuel 2013-2014, EDSC a indiqué que le départ à la retraite de plusieurs de ses employés expérimentés durant la période de référence a compromis sa capacité à maintenir son rendement.

⁴⁰ D'après le rapport annuel d'EDSC, les demandes types reçues en 2013-2014 portaient principalement sur les statistiques des différents programmes ministériels, les notes documentaires, les recherches et les études sur des sujets d'intérêt pour le portefeuille d'EDSC, et les demandes des employeurs ou de leur représentant qui veulent obtenir une copie de leur propre dossier conformément au Programme des travailleurs étrangers temporaires.

Délai de traitement

EDSC a répondu à 447 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente 48 % des demandes complétées en 2013-2014. Ce taux est inférieur d'environ 2 % à celui de 2012-2013.

En 2013-2014, le pourcentage des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé était de 9,3 % (la plupart de ces demandes [82 %] avaient déjà été prorogées). Cette proportion représente une note de « B »⁴¹. À titre de comparaison, le pourcentage de demandes complétées en retard était de 1,9 % en 2011-2012 et de 7,8 % en 2012-2013.

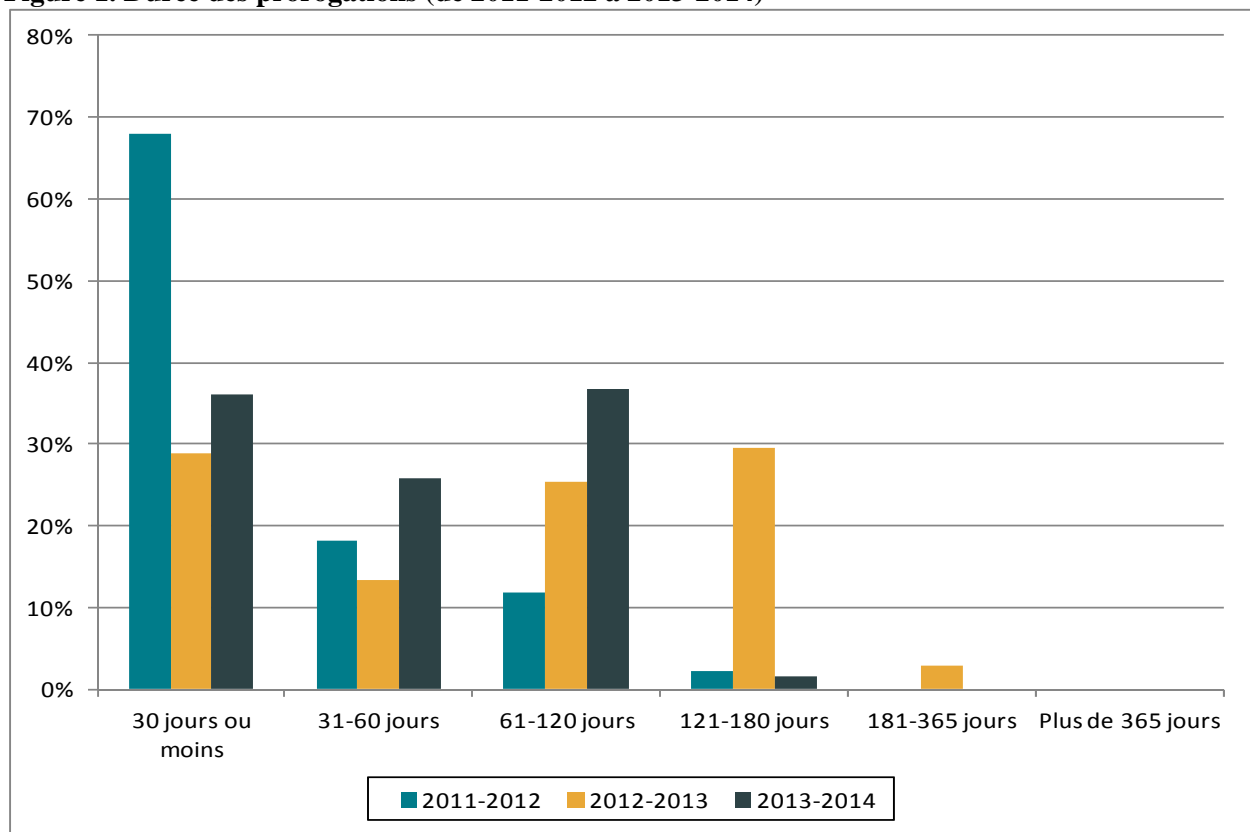
Il a été déterminé que la charge de travail était la principale raison pour laquelle les délais prescrits ou prorogés n'étaient pas respectés (53 demandes sur 87, soit 61 %).

Prorogations

Au total, EDSC a pris 319 prorogations pour traiter les 932 demandes reçues en 2013-2014, ce qui représente un ratio de 0,34 prorogation par demande complétée.

Sur les prorogations prises en 2013-2014, environ 36 % l'étaient pour 30 jours ou moins (une hausse de 7 % par rapport à 2012-2013).

Figure 1. Durée des prorogations (de 2011-2012 à 2013-2014)



⁴¹ Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

En 2013-2014, la majorité des prorogations (68,7 %) ont été prises en vertu de l'alinéa 9(1)a) (entrave au fonctionnement de l'institution). Il s'agit d'un résultat comparable à celui de 2012-2013.

Dans son rapport annuel, EDSC a indiqué avoir prorogé les délais de traitement de 319 demandes en raison du volume de documents. Pourtant, si l'on prend en considération le nombre de pages pertinentes traitées, seules 24 demandes ont nécessité le traitement d'un volume de pages important (1 000 pages ou plus)⁴².

Divulgation

En 2013-2014, sur les 932 demandes complétées, les documents demandés ont été entièrement communiqués dans 26,07 % des cas, ce qui représente une diminution de 11 % par rapport à 2012-2013.

Cependant, une grande partie des pages traitées a également été communiquée (86 %). Ce pourcentage est comparable à celui de la période de référence précédente.

Le pourcentage de demandes complétées pour lesquelles aucun document n'existait était supérieur d'environ 4 % à la proportion pangouvernementale (10,6 %).

Exceptions et exclusions

Au total, en 2013-2014, 1 202 exceptions et 42 exclusions ont été invoquées pour refuser de communiquer des renseignements, soit environ 1,33 exceptions et exclusions par demande complétée. Cette proportion est supérieure à celle observée en 2012-2013 (1,18)

La plupart des exceptions invoquées touchaient les renseignements personnels (368 fois), les renseignements de tiers (239 fois) et les activités du gouvernement (225 fois).

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	73,43 %	85,58 %	12,15 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	49,84 %	47,96 %	-1,88 %
Nombre moyen de jours nécessaires au traitement d'une demande	S.O.	S.O.	S.O.
% des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé	7,78 %	9,33 %	1,55 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	96,88 %	85,64 %	-11,24 %

⁴² Pour le Commissariat à l'information du Canada, 1 000 pages de documents ou plus constituent un grand nombre de documents. Consulter l'avis d'information à la page suivante : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/rr-sl-odi-adi_2011_1.aspx.

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
% des prorogations de 30 jours ou moins	28,87 %	36,05 %	7,18 %
Niveau de divulgation			
% des pages traitées qui ont été communiquées	86,65 %	85,76 %	-0,89 %
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en entier	36,83 %	26,07 %	-10,76 %
% de pages communiquées en entier	8,57 %	11,53 %	2,96 %
Exceptions et exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	1,18	1,33	0,15

Autres activités

EDSC a entrepris une « restructuration » du processus d'accès à l'information et protection des renseignements personnels, afin de le rationaliser et de trouver des méthodes de traitement des demandes novatrices et efficaces. Quelques modifications mineures ont été introduites. Un groupe de travail était chargé d'analyser l'efficacité d'autres solutions novatrices qui pourraient être mises en œuvre à l'avenir.

Plaintes

Le nombre de plaintes qu'a reçues le Commissariat contre EDSC⁴³ a augmenté, passant de 23 en 2012-2013 à 37 en 2013-2014.

Environ 62,2 % des plaintes reçues en 2013-2014 étaient des plaintes administratives (contre 45 % en 2012-2013).

Parmi les plaintes reçues, six étaient fondées, quatre étaient non fondées et deux ont été résolues sans conclusion. Quatre autres plaintes ont été discontinuées, tandis que 21 plaintes étaient toujours suspens en date d'avril 2015.

⁴³ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

Environnement Canada

Environnement Canada (EC) a pour mandat de préserver et d'améliorer la qualité de l'environnement naturel, de conserver les ressources renouvelables au Canada, de conserver et protéger les ressources en eau du Canada, de prévoir les changements météorologiques et environnementaux, d'appliquer la législation sur les eaux limitrophes et de coordonner les politiques et programmes environnementaux au nom du gouvernement fédéral.

En 2013-2014, EC a reçu 1 459 demandes, ce qui représente une baisse de 20,1 % par rapport à 2012-2013 (1 827 demandes). EC s'est aussi classée au septième rang en termes de demandes reçues dans le cadre de la *Loi sur l'accès à l'information*, représentant près de 2,4 % de l'ensemble des demandes reçues en 2013-2014. Pour ce qui est des demandes complétées dans un délai de 30 jours, le rendement d'EC était plus élevé qu'au cours de la période de référence précédente. Cependant, en ce qui concerne la divulgation, les résultats d'EC étaient inférieurs à ceux obtenus à l'échelle pangouvernementale.

EC a complété 86,5 % de l'ensemble des demandes de son inventaire, ce qui représente une diminution d'environ 4 % par rapport à 2012-2013.

En 2013-2014, les principales catégories de demandeurs étaient le secteur privé (60 %), le grand public (15,9 %) et les médias (13,1 %).

En 2013-2014, EC a par ailleurs reçu 61 demandes informelles pour des trousseaux d'accès à l'information publiées précédemment. Ce nombre est comparable à celui de la période de référence précédente (66).

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	1 827	1 459	-20,14 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	248	175	-29,44 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	153	295	142
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	3,30 %	3,18 %	-0,12
<small>Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes complétées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.</small>			

En 2013-2014, malgré la diminution du nombre de demandes reçues, le volume de pages traitées a considérablement augmenté (53,5 %). Le nombre moyen de pages par demande complétée a presque doublé, passant de 153 pages en 2012-2013 à 295 en 2013-2014.

Délai de traitement

EC a répondu à 1 074 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente environ 75,4 % du nombre total de demandes complétées en 2013-2014. Ce pourcentage est supérieur d'environ 10 % à celui de 2012-2013, et dépasse de 16 % le pourcentage obtenu à l'échelle pangouvernementale (60,98 %). Toutefois, la proportion des demandes traitées en plus de 120 jours a augmenté de 3,6 % en 2013-2014 (12,2 %).

La proportion des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé a atteint 12,36 % en 2013-2014, ce qui représente une augmentation de moins de 1 %. Parmi ces demandes, 96 % avaient fait l'objet d'une prorogation. Cette proportion représente une note de « C »⁴⁴. Les consultations externes et la charge de travail ont été invoquées comme principales raisons justifiant le non-respect des échéances en 2013-2014 (pour 42 % et 34 %, respectivement, des 176 demandes complétées en retard). Environ 41,5 % des demandes complétées en retard l'ont été par plus de 120 jours. En comparaison, cette proportion était d'environ 24 % en 2012-2013.

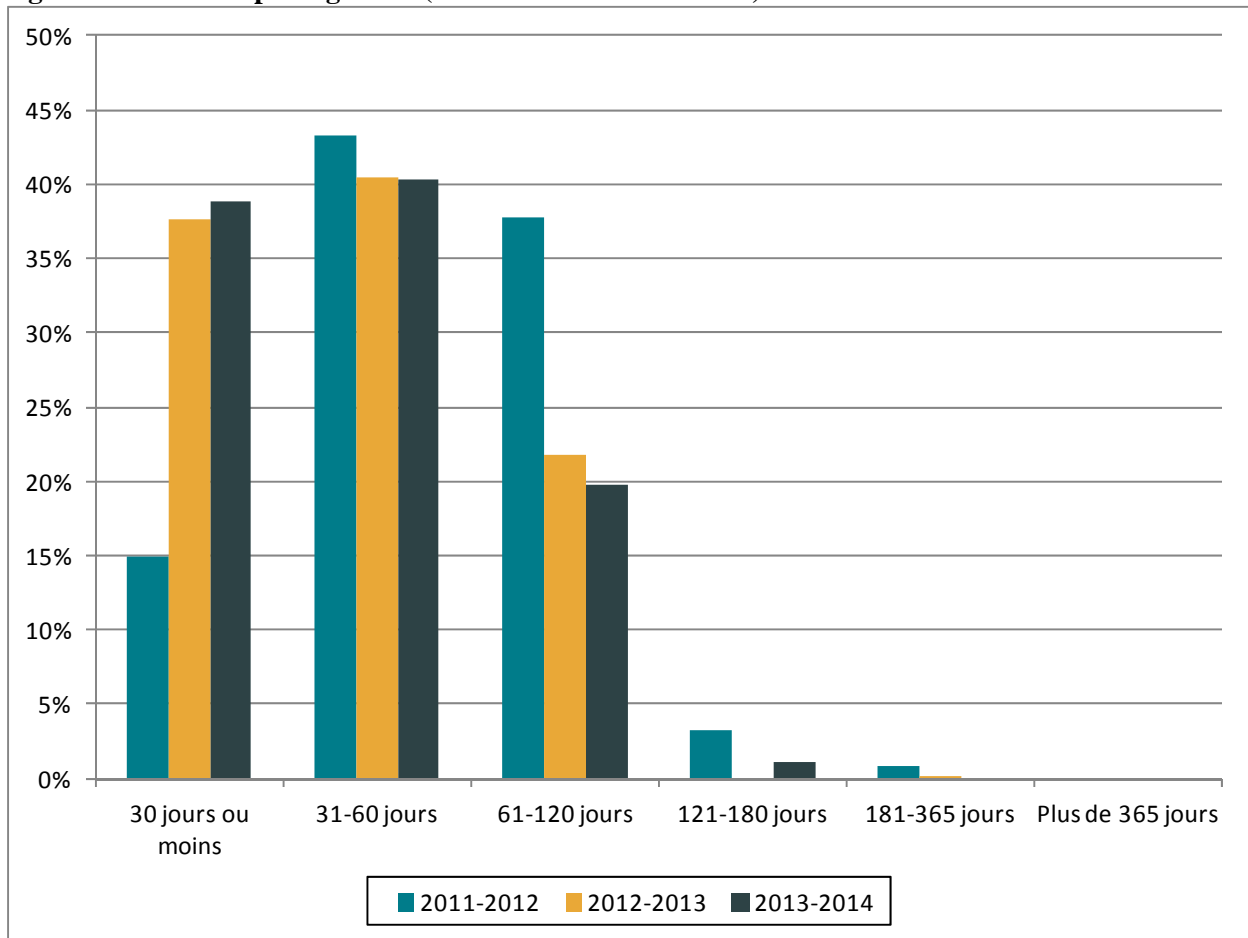
Prorogations

Au total, 476 prorogations ont été prises en 2013-2014, ce qui représente une moyenne de 0,33 prorogation par demande complétée. En 2012-2013, cette proportion était plus élevée (0,39).

Sur les 476 prorogations prises en 2013-2014, 185 (soit 39 %) l'étaient pour 30 jours ou moins, et 40 % étaient d'une durée de 31 à 60 jours. Ces résultats sont comparables à ceux de la période de référence précédente.

⁴⁴ Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada 20072008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

Figure 1. Durée des prorogations (de 2011-2012 à 2013-2014)



En 2013-2014, la plupart des prorogations (environ 46 %) ont été prises en vertu de l'alinéa 9(1)a) (entrave au fonctionnement de l'institution). Par ailleurs, 35 % des prorogations ont été prises pour motif de consultations en vertu de l'alinéa 9(1)b).

Dans son rapport annuel, EC a indiqué avoir prorogé les délais de traitement de 218 demandes en raison du volume de documents. Pourtant, si l'on prend en considération le nombre de pages pertinentes traitées, seules 20 demandes ont nécessité le traitement d'un volume de pages important (1 000 pages ou plus)⁴⁵.

Divulgation

Parmi les 1 424 demandes complétées en 2013-2014, dans 9 % des cas les documents ont été entièrement communiqués, par rapport à 11 % en 2012-2013. En 2013-2014, près de la moitié des pages communiquées l'ont été entièrement. Il s'agit là d'une amélioration notable par rapport à la période 2012-2013, durant laquelle 8,5 % des pages avaient été entièrement communiquées.

⁴⁵ Pour le Commissariat à l'information du Canada, 1 000 pages de documents ou plus constituent un grand nombre de documents. Consulter la note d'information à la page suivante : http://www.oic-ci.gc.ca/fra/tr-si-odi-adi_2011_1.aspx.

La proportion des demandes complétées pour lesquelles il n'existait pas de documents était de 55,5 % par rapport à 10,5 % à l'échelle pangouvernementale. Cette proportion est néanmoins semblable aux exercices précédents.

Exceptions et exclusions

Au total, 801 exceptions et 134 exclusions ont été invoquées en 2013-2014, soit un taux de 0,66 par demande complétée. En 2012-2013, ce taux était de 0,69.

La plupart des exceptions invoquées en 2013-2014 touchaient les activités du gouvernement (309 fois), les renseignements personnels (216 fois) et les renseignements de tiers (89 fois).

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	90,73 %	86,46 %	-4,27 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	65,91 %	75,42 %	9,51 %
Nombre moyen de jours nécessaires au traitement d'une demande	46	45	-1
% des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé	11,49 %	12,36 %	0,87 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	67,67 %	51,05 %	-16,62 %
% des prorogations de 30 jours ou moins	37,57 %	38,87 %	1,30 %
Niveau de divulgation			
% des pages traitées qui ont été communiquées	75,12 %	58,82 %	-16,3 %
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en entier	11,27 %	9,06 %	-2,21 %
% de pages communiquées en entier	8,45 %	51,51 %	43,06 %
Exceptions et exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	0,69	0,66	-0,03

Autres activités

EC a indiqué dans son rapport annuel avoir élaboré, à l'intention des employés, un nouveau guide concernant les procédures internes en cas d'entrave présumée au droit d'accès.

En 2013-2014, EC s'est joint au projet pilote du service de demande en ligne du Secrétariat du Conseil du Trésor. Les personnes peuvent maintenant passer par le portail en ligne pour présenter leurs demandes à EC et acquitter les frais connexes.

Plaintes

En 2013-2014, le Commissariat à l'information du Canada a reçu 3 plaintes de plus (29 plaintes) qu'en 2012-2013 (26 plaintes) contre EC⁴⁶.

Il s'agissait essentiellement de plaintes de refus (19 plaintes sur 29). Les 10 autres plaintes portaient sur des questions administratives.

En date du mois d'avril 2015, sept plaintes étaient toujours en cours de traitement. Parmi les plaintes traitées, neuf étaient fondées, neuf ont été réglées sans conclusion, et trois étaient non fondées. Enfin, une plainte a été discontinuée.

⁴⁶ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

Gendarmerie royale du Canada

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) est le corps policier national. Elle offre des services de police fédérale à tous les Canadiens et des services de police par contrat aux territoires, à 8 provinces, à plus de 190 municipalités, à 184 communautés autochtones et à trois aéroports internationaux.

En 2013-2014, la GRC a reçu 1 730 demandes, représentant environ 2,9 % des demandes reçues à l'échelle du gouvernement (cinquième institution quant au nombre de demandes reçues). Il s'agit d'une augmentation de 42 % par rapport à l'exercice précédent.

La GRC a réussi à compléter plus de demandes en 2013-2014 (1 706) qu'au cours de la période de référence précédente (981). Globalement, 73,2 % de l'ensemble des demandes de l'inventaire ont été complétées, comparativement à 66,7 % en 2012-2013.

Les résultats de la GRC ont été inférieurs à ceux de l'ensemble du gouvernement, notamment en ce qui a trait au délai de traitement. Les résultats obtenus en 2013-2014 étaient également inférieurs à ceux de 2012-2013. Selon la GRC, cela est attribuable à l'important arriéré de demandes en suspens de la période de référence antérieure et qui ont été complétées en 2013-2014.

La majorité des demandes reçues en 2013-2014 provenaient du grand public (70,6 %) et, dans une moindre mesure, des médias (18,4 %).

Selon le rapport annuel de la GRC, les demandes reçues en 2013-2014 portaient sur différents sujets, notamment le coût des contrats ou des programmes et les dépenses s'y rapportant, les problèmes liés à la sécurité et d'autres renseignements relatifs à la gestion de la GRC et l'information touchant les opérations.

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	1 218	1 730	42,04 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	652	538	-0,17 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	1 522	360	-1 162
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	5,71 %	4,06 %	-1,65 %

Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes complétées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.

Le nombre de pages traitées a considérablement diminué en 2013-2014 par rapport à la période de référence précédente, puisque la moyenne de pages par demande complétée est passée de 1 522 à 360 en

2013-2014⁴⁷. La plupart des demandes complétées (73,7 %) ont nécessité le traitement de moins de 100 pages.

Délai de traitement

En général, il a fallu plus de temps pour compléter les demandes en 2013-2014 qu'en 2012-2013. En moyenne, la GRC a eu besoin de 58 jours supplémentaires pour compléter une demande (173 jours) par rapport à la période de référence précédente (115 jours)⁴⁸.

En 2013-2014, la GRC a complété 500 demandes en 30 jours ou moins, soit environ 29 % des demandes complétées (par rapport à 35,5 % en 2012-2013). La proportion des demandes complétées en plus de 120 jours en 2013-2014 (44,67 %) a été beaucoup plus importante qu'au cours de l'exercice précédent (24,4 %).

Les demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé ont également été plus nombreuses en 2013-2014 (65 %) qu'en 2012-2013 (56,9 %). Cette proportion donne une note d'alerte rouge⁴⁹. À titre de comparaison, cette proportion était de 14 % à l'échelle gouvernementale en 2013-2014. La charge de travail a été la principale raison invoquée pour justifier le traitement tardif de 90,4 % des demandes.

Prorogations de délai

La GRC n'a généralement pas souvent recours à la prorogation de délai. En 2013-2014, seules 123 prorogations de délai ont été appliquées pour compléter 1 706 demandes, ce qui représente un ratio de 0,07 prorogation par demande complétée.

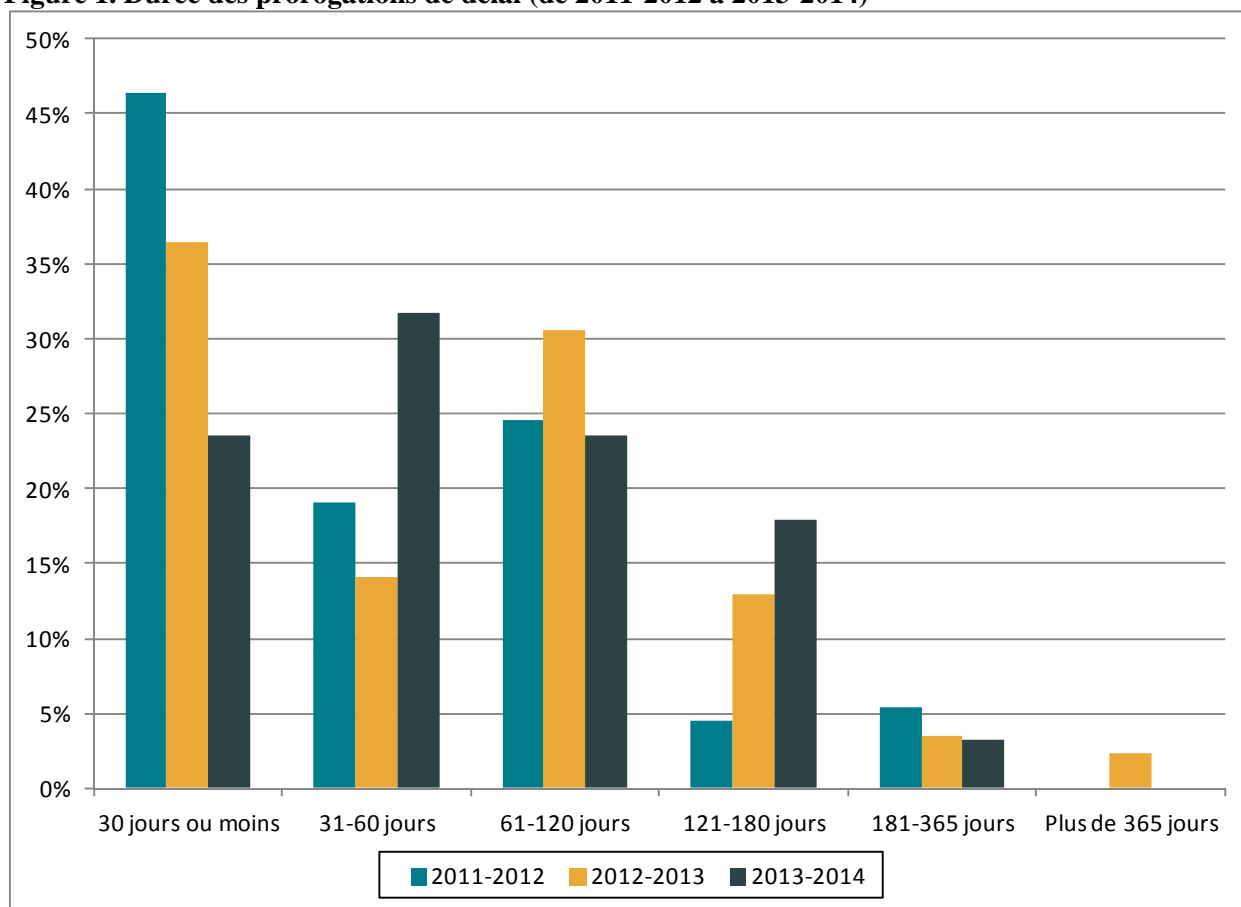
Sur les prorogations de délai prises en 2013-2014, environ 23,6 % l'étaient pour 30 jours ou moins, contre 36,5 % en 2012-2013.

⁴⁷ En 2012-2013, la GRC a répondu à 14 demandes ayant nécessité le traitement de plus de 5 000 pages. La GRC a transmis 714 416 pages uniquement pour ces 14 demandes. En 2013-2014, la GRC a traité 11 demandes de ce type et transmis 192 462 pages.

⁴⁸ D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

⁴⁹ Le système de notation des fiches de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %. La note d'alerte rouge est réservée aux taux de présomption de refus élevés.

Figure 1. Durée des prorogations de délai (de 2011-2012 à 2013-2014)



En 2013-2014, près de 105 prorogations de délai sur 123 (85,4 %) ont été prises en vertu de l'alinéa 9(1)a). À titre d'information, la GRC a appliqué sept prorogations de délai en vertu de cet alinéa (utilisées lorsqu'une recherche à travers un grand nombre de documents ou leur examen entraverait le fonctionnement de l'institution), qui n'ont produit aucun document.

Divulgation

Parmi les demandes complétées en 2013-2014, les documents ont été entièrement communiqués dans 12,02 % des cas, ce qui représente une légère baisse par rapport à 2012-2013 (13,35 %). Près de la moitié des pages traitées ont été communiquées (53 %), ce qui représente une diminution par rapport à 2012-2013 (61,4 %). Une grande proportion de pages communiquées l'ont été en entier (67 %).

L'information a été communiquée principalement sous forme papier (63,5 %).

Exceptions et exclusions

Au total, en 2013-2014, 2 254 exceptions et 28 exclusions ont été invoquées pour refuser de communiquer des renseignements, soit un ratio de 1,34 exceptions/exclusions par demande complétée. En 2012-2013, cette proportion était plus élevée (1,36).

Les exceptions les plus couramment invoquées en 2013-2014 étaient les suivantes : application de la loi et enquêtes (883 fois), renseignements personnels (732 fois) et protection des renseignements obtenus à titre confidentiel (287 fois).

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	66,73 %	73,19 %	6,46 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	35,47 %	29,31 %	-6,16 %
Nombre moyen de jours nécessaires au traitement d'une demande	115	173	58
% des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé	56,94 %	65,01 %	8,07 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	73,84 %	85,38 %	11,54 %
% des prorogations de délai de 30 jours ou moins	36,47 %	23,58 %	-12,89 %
Niveau de divulgation			
% des pages traitées qui ont été communiquées	61,38 %	52,98 %	-8,40 %
% des demandes complétées dont les documents ont été complétés en entier	13,35 %	12,02 %	-1,33 %
% de pages complétées en entier	90,10 %	67,04 %	-23,06 %
Exceptions et exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	1,36	1,34	-0,02

Autres activités

Rien à déclarer.

Plaintes

Le nombre de plaintes reçues par le Commissariat⁵⁰ concernant la GRC a augmenté de 48 %, passant de 125 en 2012-2013 à 185 en 2013-2014. Plus de la moitié des plaintes de ces deux périodes de référence (55 %) étaient des plaintes administratives, principalement liées à un retard (présomptions de refus).

Parmi les plaintes traitées en 2013-2014 (28 étaient toujours en suspens en avril 2015), 85 étaient fondées, 29 étaient non fondées, 5 ont été résolues sans conclusion et 38 ont été discontinuées.

⁵⁰ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

Industrie Canada

Industrie Canada (IC) a pour mandat d'aider les industries canadiennes à être plus productives et plus concurrentielles dans l'économie mondiale, et ainsi améliorer le bien-être économique et social des Canadiens.

En 2013-2014, IC a reçu 857 demandes⁵¹, une hausse de 15,7 %⁵² par rapport à 2012-2013 (741 demandes). Bien qu'IC ait reçu 15 % plus de demandes en 2013-2014, le nombre de consultations reçues d'autres institutions fédérales a diminué pendant cette même période, passant de 770 en 2012-2013 à 252 en 2013-2014. Dans l'ensemble, le rendement d'IC a été plus faible à l'égard de deux indicateurs principaux⁵³.

Sur un total de 958 demandes actives, 865 ont été complétées en 2013-2014, soit un taux de traitement de 90,3 % (par rapport à 89,5 % en 2012-2013).

La majorité des demandes reçues provenaient des médias (62 %). Cela représente une augmentation importante par rapport à la période de référence 2013-2014, où 39 % des demandeurs étaient des membres des médias. Les autres sources importantes de demandes cette année comprenaient des membres du public (14 %) et des entreprises (13 %).

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	741	857	15,65 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	770	252	-67,27 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	5 050	9 631	4 581
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	13,39 %	4,44 %	-8,95 %
<small>Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes complétées pour les motifs suivants :</small>			

⁵¹ La consultation en ligne des résumés des demandes d'accès à l'information terminées sur le site Web www.ouvert.canada.ca/fr indique que les demandes ont notamment porté sur les thèmes suivants : renseignements concernant l'industrie des télécommunications sans fil (Rogers, Vidéotron, Verizon, etc.), documents préparés pour le nouveau ministre après le remaniement ministériel du mois de juillet, notes d'information sur les réunions avec diverses entreprises et renseignements sur la General Motors du Canada Limitée.

⁵² Cette hausse semble être attribuable à l'inclusion des demandes informelles pour des trousseaux d'information publiées précédemment dans le calcul du nombre total de demandes d'accès reçues en 2013-2014 sous la rubrique « traitées de manière informelle » (selon le tableau du rapport statistique, IC a reçu 235 demandes de ce genre). D'après le rapport statistique du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT), les demandes traitées de manière informelle sont des demandes officielles qui ont été abandonnées pour recevoir un traitement informel. L'inclusion des trousseaux d'information publiées précédemment dans le calcul a des répercussions sur les indicateurs de rendement global de l'institution.

⁵³ Pourcentage des demandes complétées en 30 jours et pourcentage des demandes ayant donné lieu à une communication entière des documents.

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.			

Par rapport aux statistiques pangouvernementales, IC a traité de loin le plus grand nombre de pages par demande en 2013-2014 (9 631 pages par rapport à 5 050 pages en 2012-2013). La moyenne pangouvernementale était de 258 pages par demande en 2013-2014. Toutefois, le volume élevé de pages traitées (5,2 millions) est attribuable à un petit nombre de demandes, car 5 millions des pages traitées se rapportaient à seulement 17 demandes. En conséquence, la plupart des demandes traitées ont nécessité le traitement de moins de 100 pages (79,6 %).

Délai de traitement

IC a répondu à 519 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente environ 60 % des demandes complétées en 2013-2014. Ce taux de traitement est inférieur à celui de 2012-2013 (64,2 %). La proportion des demandes complétées en plus de 120 jours a également diminué, passant de 17,8 % en 2012-2013 à 14,6 % en 2013-2014.

La proportion des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé en 2013-2014 était de 5,32 %. Ceci représente une note de « B »⁵⁴ et constitue une amélioration notable par rapport à la proportion atteinte en 2012-2013 (15,1 %). La très grande majorité de ces demandes en retard ont fait l'objet d'une prorogation.

La charge de travail était la principale raison invoquée pour expliquer ces retards, ce qui représente environ 65 % des 46 demandes complétées après échéances en 2013-2014.

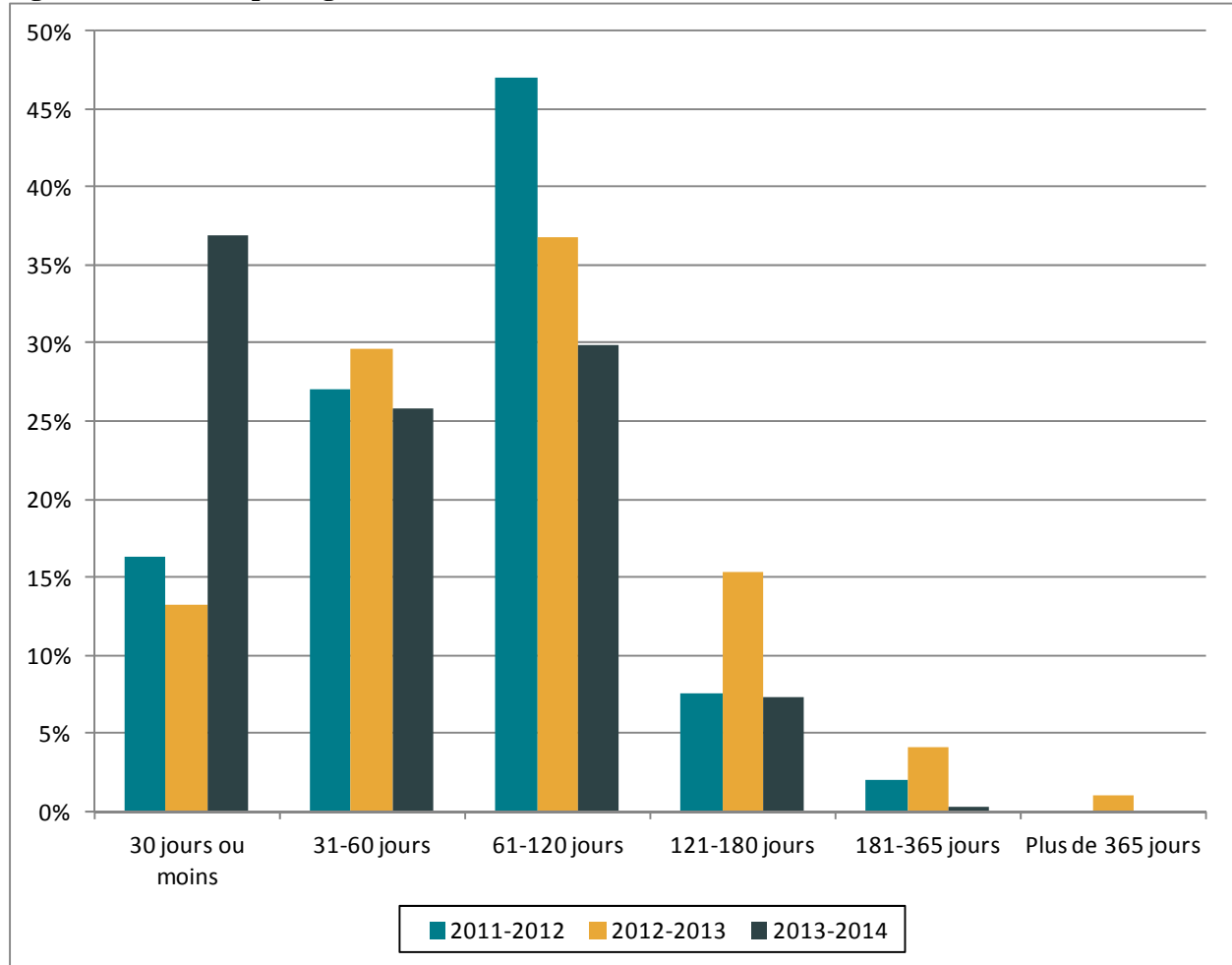
Prorogations

Au total, 466 prorogations de délai ont été prises en 2013-2014, ce qui représente une moyenne de 0,54 prorogation de délai par demande traitée. À titre de comparaison, cette proportion était de 0,34 dans le dernier rapport. En proportion, cela signifie qu'IC a requis beaucoup plus de prorogations de délai pour traiter les demandes en 2013-2014 qu'en 2012-2013.

En 2013-2014, 36,9 % des prorogations de délai visaient une période ne dépassant pas 30 jours, une amélioration considérable par rapport à 2012-2013.

⁵⁴ Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

Figure 1. Durée des prorogations de délai (de 2011-2012 à 2013-2014)



Enfin, la majorité des prorogations prises en 2013-2014 visaient les consultations en vertu de l'alinéa 9(1)b) (57 %). Ces prorogations de délai ont souvent été plus longues (63 % dépassaient 60 jours) que celles prises en vertu de l'alinéa 9(1)a), où 85 % étaient pour 30 jours ou moins. Enfin, 96 % des prorogations de délai en vertu de l'alinéa 9(1)c) étaient pour 60 jours ou moins.

Divulgation

Parmi les 865 demandes complétées en 2012-2013, il y a eu communication entière des documents dans 7,3 % des cas, ce qui représente une baisse de 3 % par rapport à 2012-2013.

Seulement 1,63 % des 5,2 millions de pages traitées a été communiqué. Selon IC, cette faible proportion est attribuable à l'exception qui s'applique intégralement à plus de 5 millions de pages traitées conformément aux obligations statutaires imposées à IC en vertu de la *Loi sur la concurrence* et de la *Loi sur Investissement Canada*.

Exceptions et exclusions

En 2013-2014, 1 011 exceptions et 193 exclusions ont été invoquées, soit une moyenne de 1,39 exceptions/exclusions par demande complétée. En comparaison, cette proportion était de 1,97 % en 2012-2013.

En 2013-2014, les exceptions fréquemment invoquées touchaient les activités du gouvernement (483 fois), les renseignements de tiers (248 fois) et les renseignements personnels (108 fois).

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	89,49 %	90,29 %	0,8 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	64,19 %	60,00 %	-4,19 %
Nombre moyen de jours nécessaires au traitement d'une demande	127	S.O.	S.O.
% des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé	15,12 %	5,32 %	-9,80 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	28,73 %	54,57 %	25,84 %
% des prorogations de 30 jours ou moins	13,27 %	36,91 %	23,64 %
Niveau de divulgation			
% des pages traitées qui ont été communiquées	3,69 %	1,63 %	-2,06 %
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en entier	10,35 %	7,28 %	-3,07 %
% de pages communiquées en entier	9,69 %	20,86 %	11,17 %
Exceptions et exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	1,97	1,39	-0,58

Autres activités

L'équipe de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) d'IC a examiné ses pratiques dans le but de simplifier les processus et d'améliorer le traitement global des demandes d'accès à l'information reçues en vertu de la *Loi*. Selon le rapport annuel, cet examen a permis à

IC d'identifier et d'éliminer des éléments redondants, ce qui devrait avoir des répercussions positives sur le rendement d'IC.

Plaintes

En 2013-2014, le nombre de plaintes déposées au Commissariat⁵⁵ contre IC a augmenté, passant de 36 plaintes en 2012-2013 à 42 en 2013-2014 (16,7 %).

La plupart des plaintes déposées (36) concernaient des refus (85,7 %). Ceci est comparable à la proportion de plaintes de refus reçues en 2012-2013 (88,9 %).

Parmi les plaintes reçues en 2013-2014, 10 ont été discontinuées, 9 étaient fondées, 2 étaient non-fondées et 3 ont été réglées. En avril 2015, les 18 plaintes restantes étaient toujours en suspens.

⁵⁵ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

Défense nationale

Le ministère de la Défense nationale (MDN), qui complète le rôle des Forces canadiennes, est responsable des politiques, des ressources, de la coordination interministérielle et des relations internationales en matière de défense. Les Forces canadiennes assument la responsabilité du commandement, du contrôle et de l'administration de la stratégie, des plans et des exigences militaires.

En 2013-2014, le MDN a reçu 2 231 demandes, ce qui représente une hausse de 9,2 % par rapport à 2012-2013 (2 044 demandes). Le MDN était aussi l'institution classée au quatrième rang en matière de demandes reçues en 2013-2014, représentant près de 4 % de l'ensemble des demandes reçues. De façon générale, le rendement du MDN en 2013-2014 était inférieur aux résultats pangouvernementaux, particulièrement en matière de délai de traitement des demandes.

Le MDN a complété 79,8 % de l'ensemble des demandes de son inventaire en 2013-2014, ce qui est similaire au taux de traitement atteint en 2012-2013 (79,98 %). La Défense nationale a commencé la période de référence 2013-2014 avec un arriéré important (550 demandes). Bien que le ministère ait complété environ 21 % plus de demandes en 2013-2014 et qu'il ait connu une baisse de 19,4 % du nombre de demandes de consultation, 562 demandes ont été reportées à la période de référence 2014-2015.

Le délai moyen de traitement des demandes a été de 79,9 jours en 2013-2014, une hausse de près de 17 jours par rapport à la moyenne atteinte en 2012-2013.⁵⁶

Un peu plus de la moitié des demandes reçues en 2013-2014 provenait des médias (1 105 ou 49,5 %), suivies des demandes du public (594 ou 31,9 %). On a observé des proportions similaires en 2012-2013.

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	2 044	2 231	9,15 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	489	394	-19,43 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	104	123	19
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	1,58 %	2,52 %	0,94 %
Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes complétées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.			

⁵⁶ D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

Le volume de pages traitées a augmenté, passant de 156 813 pages en 2012-2013 à 234 134 en 2013-2014, soit une hausse de 49 %. En général, les demandes complétées en 2013-2014 ont nécessité le traitement d'un volume de pages plus élevé. Le nombre moyen de pages traitées par demande a augmenté de 19 pages, passant de 104 pages par demande en 2012-2013 à 123 en 2013-2014.

Délai de traitement

Le MDN a répondu à 922 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente 41,6 % du nombre total de demandes complétées en 2012-2013. Ce chiffre est faible par rapport à la proportion pangouvernementale (61 %). Le nombre de demandes complétées après plus de 120 jours était aussi supérieur en 2013-2014 (21,6 %) par rapport à la période de référence précédente (13,3 %).

La proportion des demandes complétées après l'échéance prévue ou le délai prorogé a aussi augmenté en 2013-2014 par rapport à 2012-2013, passant de 5,8 % à 9,4 % (94,3 % des demandes en retard étaient des demandes prorogées). Cette proportion donne une note de « B »⁵⁷.

La charge de travail a été indiquée comme raison principale justifiant le non-respect des échéances prescrites ou prorogées (dans 38,3 % des cas).

De plus, une proportion plus élevée de demandes complétées après les échéances avait un retard de plus de 120 jours en 2013-2014 (30,6 %) par rapport à 2012-2013 (28 %).

Prorogations

Il a fallu au MDN 1 462 prorogations de délai pour compléter 2 219 demandes en 2013-2014. Cela représente une proportion de 0,66 prorogation de délai par demande. Cette proportion est comparable à celle de l'exercice précédent, mais elle est largement supérieure à la moyenne pangouvernementale.

Près de la moitié des prorogations de délai (56,5 %) en 2013-2014 ont été requises en vertu de l'alinéa 9(1)a) (interférence avec les activités). Cette proportion était semblable en 2012-2013. Même si le MDN souligne que le recours à l'alinéa 9(1)a) est attribuable à une augmentation de la charge de travail combinée à la disponibilité des ressources, la *Loi* stipule que les institutions peuvent proroger la limite des 30 jours en vertu de cet alinéa pour répondre à une demande qui concerne un grand nombre de documents ou qui nécessite une recherche à travers un grand nombre de documents et que l'observation du délai imparti entraverait de façon sérieuse le fonctionnement de l'institution. Selon le rapport statistique, seulement 48 demandes ont nécessité le traitement de plus de 1 000 pages⁵⁸.

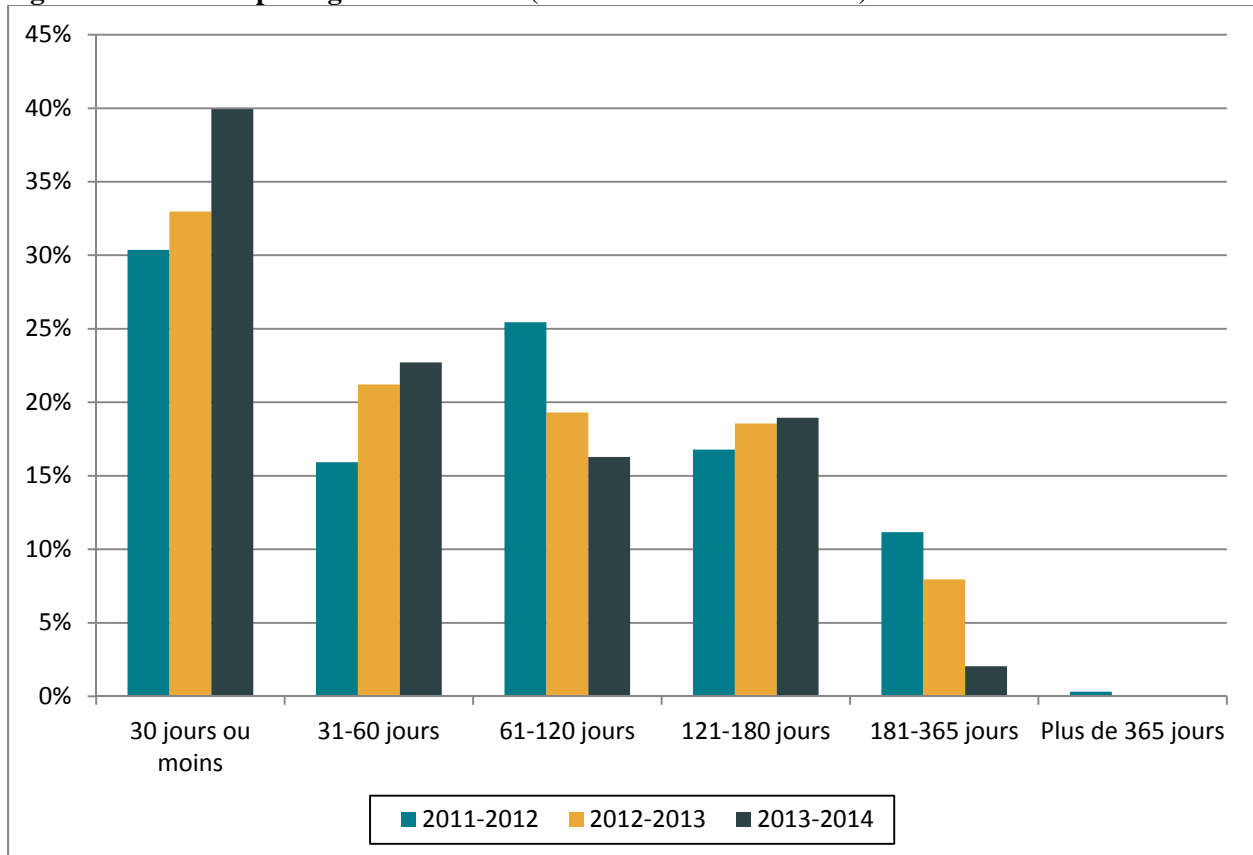
Les prorogations de délai de 30 jours ou moins représentaient quelque 39,9 % de toutes les prorogations de délai qui ont été requises (une hausse de 5 % par rapport à 2012-2013). Les prorogations de délai

⁵⁷ Le système de notes utilisé dans la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a servi pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

⁵⁸ L'avis d'information sur les prorogations de délai en vertu de l'alinéa 9(1)c) de la *Loi sur l'accès à l'information* signale que le Commissariat à l'information du Canada estime habituellement que 1 000 pages de documents ou plus constituent un grand nombre de documents : http://www.oic-ci.gc.ca/eng/rr-sl-odi-adi_2011_1.aspx. **Les données sur le volume de pages ayant fait objet d'une recherche ne sont pas disponibles.**

requis pour des consultations en vertu de l'alinéa 9(1)b étaient pour de plus longues périodes : 75,79 % d'entre elles dépassaient 60 jours (un résultat similaire a été observé en 2012-2013).

Figure 1. Durée des prorogations de délai (de 2011-2012 à 2013-2014)



Divulgation

Des 2 219 demandes traitées, 24,3 % ont entraîné la communication entière des renseignements demandés (une amélioration par rapport au taux de 19,25 % en 2012-2013). Bien que la proportion de pages traitées qui ont été communiquées ait diminué en 2013-2014 (de 86,8 % à 79,2 %), c'est beaucoup plus que la moyenne pangouvernementale (40,2 %).

Exceptions et exclusions

En 2013-2014, un total de 2 864 exceptions et de 445 exclusions ont été appliquées pour compléter 2 219 demandes, ce qui représente un taux de 1,49 exceptions/exclusions par demande complétée. En 2012-2013, ce taux était de 1,27.

Les exceptions importantes en 2013-2014 ont été : les affaires internationales ou la défense (728 fois), les activités du gouvernement (617 fois) et les renseignements personnels (539 fois). Ces chiffres sont similaires à ceux de 2012-2013.

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	76,98 %	79,79 %	2,81 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	48,29 %	41,55 %	-6,74 %
Nombre moyen de jours nécessaires au traitement d'une demande	63,1	79,9	16,8
% des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé	5,82 %	9,42 %	3,6 %
% des demandes de consultation provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	49,79 %	49,88 %	0,09 %
% des prorogations de délai de 30 jours ou moins	32,97 %	39,95 %	6,98 %
Niveau de divulgation			
% des pages traitées qui ont été communiquées	86,76 %	79,16 %	-7,60 %
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en entier	19,25 %	24,29 %	5,04 %
% de pages communiquées en entier	23,26 %	17,81 %	-5,45 %
Exceptions et exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	1,27	1,49	0,22 %

Autres activités

En 2013-2014, le bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) du MDN a effectué un examen de ses processus administratifs dans le but de simplifier les processus de l'AIPRP, d'identifier et d'éliminer les exceptions redondantes et de trouver des points à améliorer. Les résultats des changements apportés à la suite de cet examen devraient être observables dès 2014-2015.

Le MDN a aussi travaillé à l'élaboration d'une nouvelle Directive et ordonnance administrative de la Défense qui, une fois approuvée et mise en œuvre, fournira une orientation sur l'administration de la *Loi*.

Le bureau de l'AIPRP fait également un suivi mensuel des activités liées à l'accès à l'information. Le coordonnateur de l'AIPRP reçoit des mises à jour sur divers indicateurs, comme le nombre de demandes

traitées et le nombre de plaintes reçues au cours du mois. Il fournit ensuite des renseignements au Secrétariat ministériel tous les trimestres.

Plaintes

Le nombre de plaintes déposées au Commissariat⁵⁹ contre le MDN a augmenté de 65,3 % en 2013-2014 (119 plaintes) par rapport à la période de référence précédente (72 plaintes).

Il s'agissait pour la plupart (78) de plaintes de refus (65,5 %). Ce chiffre est comparable à la proportion de plaintes de refus reçues en 2012-2013 (72; 63,9 %).

Un total de 37 plaintes reçues en 2013-2014 ont été jugées comme étant fondées, 26 ont été résolues sans conclusion et 14 étaient non fondées. Vingt-trois autres plaintes ont été discontinuées tandis que 19 étaient toujours en suspens au mois d'avril 2015.

⁵⁹ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

Ministère des Finances Canada

Le ministère des Finances Canada (Fin) élabore des politiques et fournit des conseils au gouvernement afin de soutenir l'économie nationale et d'y contribuer. Son rôle consiste notamment à préparer le budget annuel, à analyser et à concevoir les politiques fiscales, et à administrer les transferts de fonds aux provinces et aux territoires.

En 2013-2014, Fin a reçu 547 demandes, une hausse de 10,5 % par rapport à 2012-2013. Pour ce qui est des délais, le Ministère a été en mesure de compléter plus de demandes en moins de 30 jours au cours de l'année. Par contre, la proportion des demandes pour lesquelles les documents ont été communiqués en entier est restée faible. Dans l'ensemble, les résultats sont inférieurs au rendement pangouvernemental, sauf pour ce qui concerne la proportion des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé.

Dans un inventaire de 654 demandes, Fin en a complété 573 en 2013-2014, un taux de 87,6 % (contre 81,1 % en 2012-2013).

Les demandes reçues en 2013-2014 provenaient principalement des médias (329, soit 60,1 %). La proportion des demandes de cette catégorie a augmenté de 16,6 % depuis 2012-2013. En 2013-2014, les autres catégories de demandeurs comprenaient le secteur privé (17,7 %) et le grand public (12,8 %).

Durant la même période, Fin a reçu un total de 627 demandes informelles pour des troupes déjà publiées. C'est 159 % de plus qu'en 2012-2013 (242 demandes informelles).

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	495	547	10,51 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	261	189	-27,59 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	135	130	-5
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	2,23 %	2,75 %	0,52 %

Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes complétées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.

Sur le plan du volume de pages, la charge de travail par demande complétée représentait 130 pages en moyenne, une baisse de 5 pages par demande. Parmi les demandes complétées, 13 ont nécessité le traitement de plus de 1 000 pages (2,75 %). En 2012-2013, 8 demandes avaient été mentionnées dans cette catégorie.

Délai de traitement

Proportionnellement, Fin a complété plus de demandes en moins de 30 jours en 2013-2014 (56,7 %) qu'en 2012-2013 (42,4 %). Le temps moyen de traitement des demandes a également diminué de façon marquée, passant de 66 jours à 39 jours⁶⁰.

Fin a complété quelque 46 demandes après le délai prescrit ou prorogé, ce qui représente environ 8 % de toutes les demandes complétées en 2013-2014 (une hausse de 1,6 % par rapport à 2012-2013). Cette proportion donne une note de « B » à Fin⁶¹.

Prorogations

En 2013-2014, le nombre de prorogations prises a été semblable à celui de 2012-2013 (3 extensions de plus).

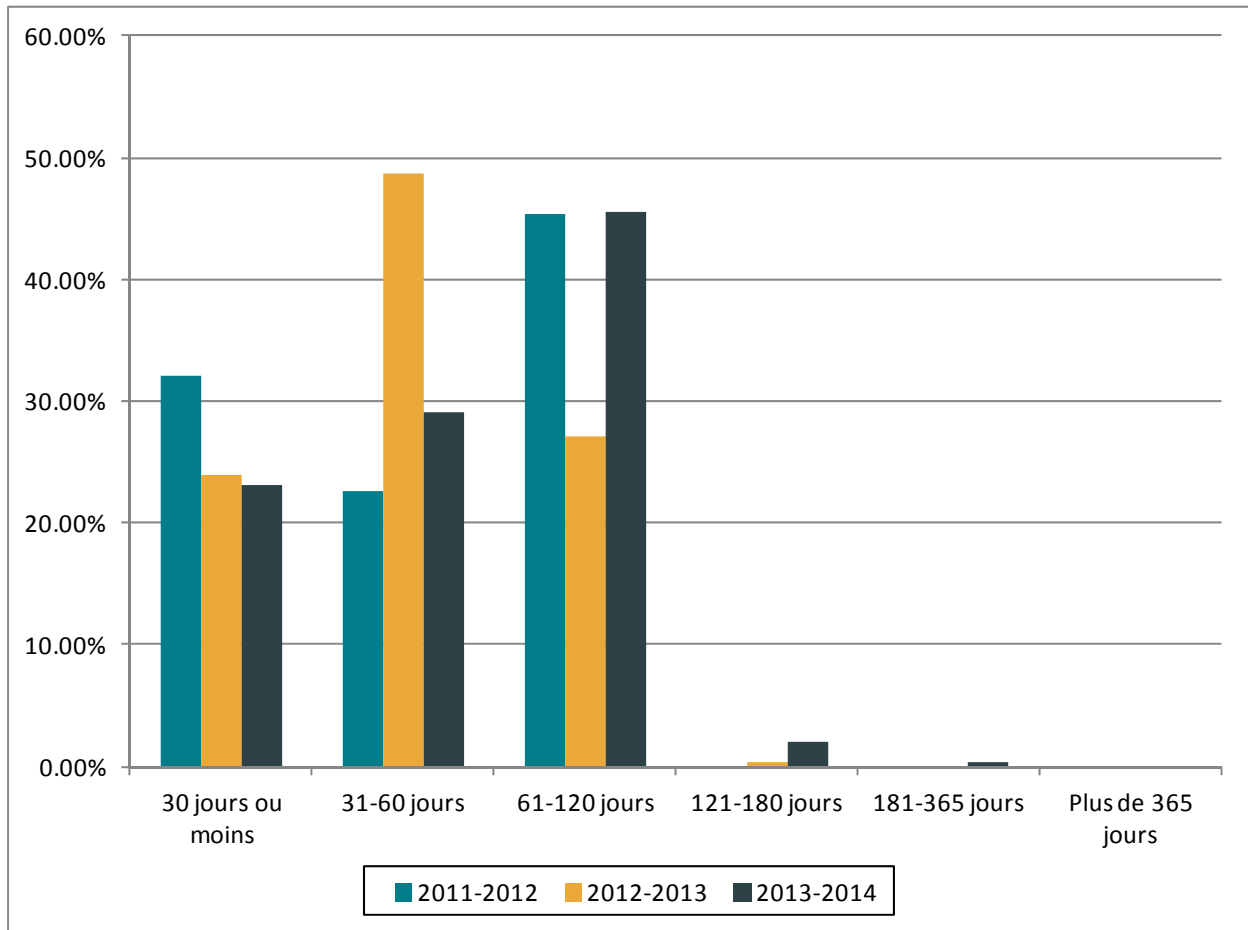
Plus de la moitié des prorogations (63,2 %) ont été prises pour mener des consultations en vertu de l'alinéa 9(1)b). Le nombre de prorogations prises pour mener des consultations liées à des documents confidentiels du Cabinet a considérablement augmenté, passant de 34 en 2012-2013 à 86 en 2013-2014, une hausse de 153 %. La grande majorité de ces prorogations avaient une durée de 61 à 120 jours, comme le montre la figure 1.

La proportion des prorogations d'une durée de moins de 30 jours est semblable à celle qui a été déclarée en 2012-2013 (23 contre 24 %).

⁶⁰ D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

⁶¹ Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %; B = de 5 à 10 %; C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

Figure 1. Durée des prorogations (de 2011-2012 à 2013-2014)



Divulgation

Parmi les demandes complétées en 2013-2014, les documents ont été entièrement communiqués dans 9,8 % des cas, une baisse de 12 % par rapport à 2012-2013. Ce pourcentage est également inférieur à celui qui a été enregistré à l'échelle du gouvernement (26,9 %).

Par ailleurs, Fin a communiqué 36 941 pages en 2013-2014, c'est-à-dire 60 % de l'ensemble des pages traitées. C'est plus que la moyenne pangouvernementale, qui s'établit à 53,4 %.

Pour 17 % des demandes complétées en 2013-2014, Fin a répondu que les documents n'existaient pas. En comparaison, 10,5 % des demandes complétées à l'échelle pangouvernementale n'ont produit aucun document.

Exceptions et exclusions

En 2013-2014, Fin a invoqué 1 846 exceptions et 266 exclusions, un taux de 3,69 par demande complétée. C'est beaucoup plus que la moyenne pangouvernementale qui était de 1,18 en 2013-2014.

La plupart des exceptions prises durant cette période relevaient de l'article 21 (625), de l'article 20 (209) ou de l'article 18 (334).

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	81,06 %	87,61 %	6,55 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	42,36 %	56,72 %	14,36 %
Nombre moyen de jours pour le traitement d'une demande	66	39	-27
% des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé	7,64 %	8,03 %	0,39 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	82,22 %	82,72 %	0,50 %
% des prorogations de 30 jours ou moins	23,99 %	23,08 %	-0,91 %
Niveau de divulgation			
% des pages traitées qui ont été communiquées	62,85 %	60,08 %	-2,77 %
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en entier	12,23 %	9,77 %	-2,46 %
% de pages communiquées en entier	4,71 %	5,82 %	1,11 %
Exceptions et exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	3,23	3,69	0,46

Autres activités

Fin s'est assuré que tous les employés affectés à l'AIPRP et à l'Unité des services juridiques du Ministère ont reçu une formation appropriée sur le nouveau processus de consultation mis en place à l'égard des documents confidentiels du Cabinet⁶².

Le bureau de l'AIPRP de Fin a également donné une formation à 34 nouveaux employés.

⁶² Selon le nouveau processus, les bureaux de l'AIPRP doivent consulter leur unité des services juridiques, et non le Bureau du Conseil privé, pour toute confirmation à l'égard des documents confidentiels du Cabinet.

Plaintes

Au total, le Commissariat à l'information du Canada a reçu 19 plaintes contre Fin⁶³ en 2013-2014, soit 2 de plus qu'en 2012-2013.

Il s'agissait, dans la plupart des cas, de plaintes concernant des refus (14 sur 19). Ce chiffre est comparable à celui de la période de référence précédente.

Parmi les plaintes enregistrées en 2013-2014, 2 étaient encore en suspens en avril 2015, 5 ont été considérées comme étant fondées, 5 comme étant non fondées, 1 a été réglée et 6 ont été discontinuées.

⁶³ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

Ministère de la Justice Canada

Le ministère de la Justice Canada (JUS) est chargé de seconder le ministre dans son double mandat de ministre de la Justice et de procureur général du Canada. À ce titre, il propose des conseils et orientations en matière de politiques et de programmes, il plaide dans les affaires au civil au nom de la Couronne fédérale et il fournit des avis juridiques aux organismes fédéraux chargés de l'application de la loi et aux autres ministères.

En 2013-2014, JUS a reçu 548 demandes, une hausse de 60 % par rapport aux 343 demandes reçues en 2012-2013. JUS a aussi reçu 917 consultations d'autres institutions fédérales. Bien qu'il s'agisse d'une baisse par comparaison avec l'année précédente (1 339 consultations), JUS a tout de même reçu plus de demandes de consultations que toute autre institution fédérale assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information*. JUS a amélioré son rendement par rapport à la période précédente, notamment pour ce qui est du délai de traitement.

Sur l'ensemble des demandes de son inventaire, JUS en a complété 82 % environ, une hausse de quelque 5 % par rapport à 2012-2013.

En 2013-2014, les demandes provenaient principalement des médias (44,7 %), du grand public (34,5 %) et du secteur privé (13,5 %). Ces résultats sont semblables à ceux qui ont été observés en 2012-2013.

Selon son rapport annuel, JUS a traité 206 autres demandes informelles (62 de plus qu'en 2012-2013).

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	343	548	59,77 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	1 339	917	-31,52 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	472	498	26
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	8,64 %	7,89 %	-0,75 %
Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes complétées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.			

Le nombre de pages traitées a augmenté de 65 % comparativement à 2012-2013, une hausse attribuée au plus grand taux de demandes traitées (63 %). Le nombre de pages traitées par JUS a augmenté de 26 pages par demande complétée. Le nombre moyen de pages traitées par demande (498) est l'un des plus élevés parmi les 27 institutions visées par l'analyse.

Délai de traitement

En 2013-2014, JUS a répondu à 380 demandes dans un délai de moins de 30 jours, ce qui représente environ 72 % du nombre total de demandes complétées. Ces résultats sont semblables à ceux de 2012-2013. Le délai de traitement moyen des demandes a reculé de 13 jours, passant de 78 jours en 2012-2013 à 65 en 2013-2014⁶⁴.

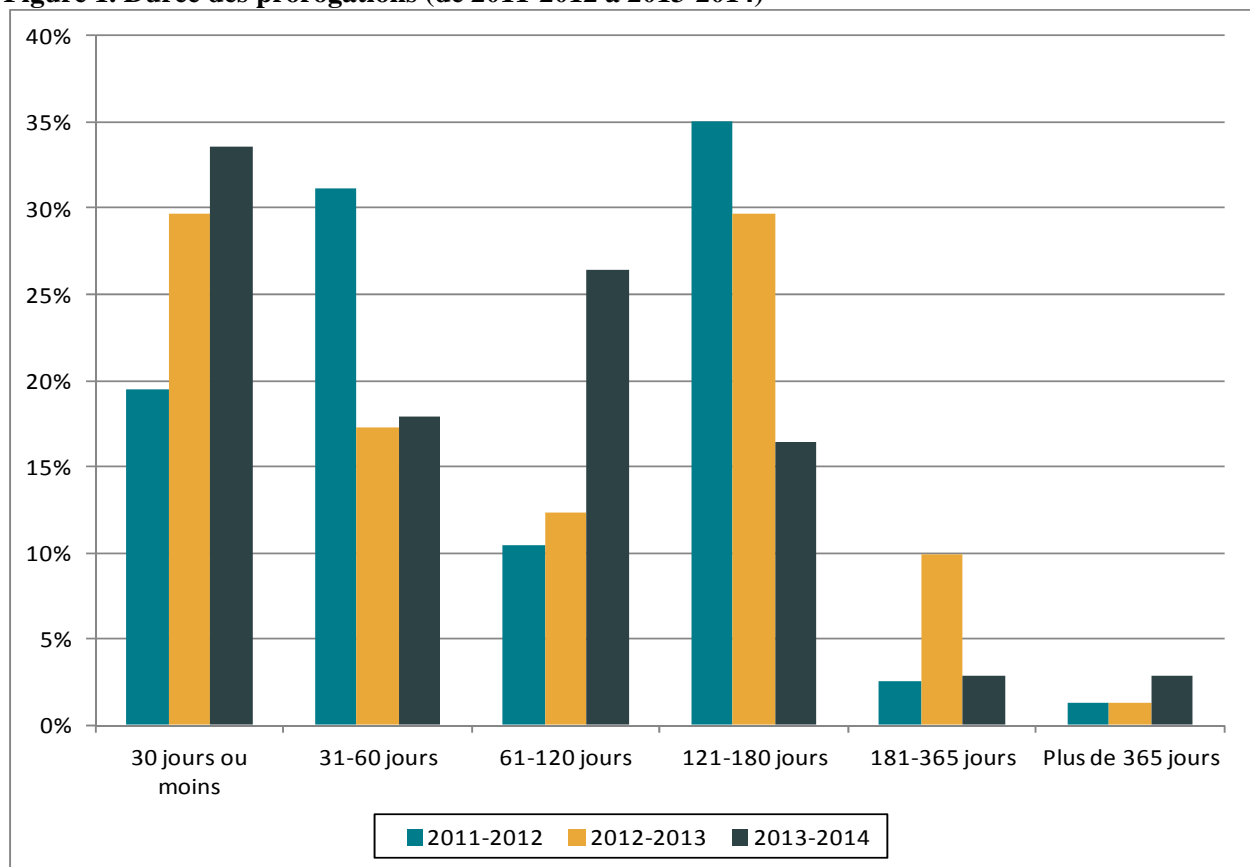
La proportion de demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé a aussi diminué en 2013-2014, atteignant 9,85 % environ des demandes complétées, contre 21,1 % en 2012-2013. La proportion des demandes complétées en 2013-2014 donne une note de « B » à JUS^{65,66}. Il a été déterminé que la charge de travail était la principale raison de ces retards (52 % des cas).

Prorogations

En 2013-2014, 140 prorogations ont été prises pour le traitement des demandes, soit 59 de plus qu'en 2012-2013.

La grande majorité de ces prorogations avaient une durée supérieure à 30 jours (66,4 %). Ces chiffres sont comparables à ceux de 2012-2013.

Figure 1. Durée des prorogations (de 2011-2012 à 2013-2014)



⁶⁴ D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

⁶⁵ Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 % ; B = de 5 à 10 % ; C = de 10 à 15 % ; D = de 15 à 20 % ; F = plus de 20 %.

⁶⁶ Cette situation peut découler de la décision de JUS de cesser de fermer les dossiers avant d'avoir reçu une réponse d'une institution consultée.

En 2013-2014, la moitié environ des prorogations ont été prises pour mener des consultations en vertu de l'alinéa 9(1)b). Un autre 42 % des prorogations ont été prises en vertu de l'alinéa 9(1)a) (entrave au fonctionnement de l'institution). En 2012-2013, cette proportion atteignait 28 %.

Divulgation

Les documents ont été entièrement communiqués pour 14 % des demandes complétées en 2013-2014. Bien que cette proportion constitue une hausse de 2 % comparativement à 2012-2013, c'est en deçà de la moyenne pangouvernementale (27 %). La proportion des pages traitées et communiquées a aussi diminué de 5 % au cours de cette période. Toutefois, une plus grande proportion de pages ont été entièrement communiquées (de 7 % en 2012-2013 à 21,5 % en 2013-2014).

Bien qu'elle ait diminué en 2013-2014 (passant de 22,3 à 16,5 %), la proportion des demandes complétées pour lesquelles il n'existait aucun document est restée supérieure à la moyenne pangouvernementale de 10,5 %.

Exceptions et exclusions

Au cours de la période de référence 2013-2014, 655 exceptions et 82 exclusions ont été invoquées. Le ratio des exceptions et des exclusions par demande complétée est resté le même (1,40) en 2012-2013 et en 2013-2014.

Les exceptions les plus fréquemment invoquées en 2013-2014 touchaient les activités gouvernementales (210), les renseignements personnels (164) et le secret professionnel des avocats (153).

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	77,64 %	82,37 %	4,73 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	72,14 %	71,97 %	-0,17 %
Nombre moyen de jours pour le traitement des demandes	78	65	-13
% des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé	21,05 %	9,85 %	-11,20 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	44,76 %	34,20 %	-10,56 %
% des prorogations de 30 jours ou moins	29,63 %	33,57 %	3,94 %
Niveau de divulgation			

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
% des pages traitées qui ont été communiquées	29,95 %	24,68 %	-5,27 %
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en entier	12,07 %	14,20 %	2,13 %
% de pages communiquées en entier	7,00 %	21,45 %	14,45 %
Exceptions et exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	1,40	1,40	0
Nota : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main. Cela comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

Autres activités

En 2013-2014, comme en fait foi son rapport annuel, JUS a élaboré de nouvelles directives pour orienter les institutions qui lui font des demandes de consultation. Notamment, les directives précisent le rôle imparti au Ministère dans le cadre de telles consultations. Comme la plupart de ces consultations ont trait à l'application de l'article 23 (secret professionnel des avocats), JUS a entrepris de donner de la formation à ce sujet à la communauté de l'AIPRP.

À la suite d'une plainte à la commissaire à l'information, JUS a changé sa manière de traiter les dossiers de subventions et de contributions afin d'en faciliter le traitement lors d'une demande d'accès. Dans son rapport annuel, JUS mentionne que le Ministère « a modifié son formulaire de demande de subvention et contribution pour inclure un avertissement informant les candidats que l'information fournie au Ministère sera entièrement divulguée, à l'exception des renseignements personnels ».

Plaintes

En 2013-2014, le nombre de plaintes inscrites contre JUS⁶⁷ a plus que doublé par rapport à 2012-2013 (passant de 24 à 51).

Les plaintes reçues en 2013-2014 concernent pour une grande majorité des refus (88,2 %); 21 autres sont liées à des exceptions et exclusions invoquées.

Parmi les plaintes traitées (dont 19 restaient en suspens en avril 2015), 9 ont été considérées comme étant fondées, 10 comme étant non fondées, et 8 autres ont été réglées. Enfin, 5 plaintes ont été discontinuées.

⁶⁷ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

Ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement

Le ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement (MAECD) est chargé de promouvoir et protéger les intérêts et atouts du Canada sur la scène internationale. Les domaines de responsabilité qui relèvent particulièrement du MAECD sont la paix et la sécurité internationales, le commerce mondial et les investissements, le développement international et l'aide humanitaire, l'assistance consulaire aux Canadiens qui visitent, vivent, étudient et / ou font des affaires à l'étranger, ainsi que les relations diplomatiques et consulaires, l'administration du service extérieur et des missions du Canada à l'étranger, et le développement du droit international et de son application au Canada.

Le 27 juin 2013, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) a fusionné avec l'Agence canadienne de développement international (ACDI) pour devenir le ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement (MAECD). En conséquence de cette fusion, une comparaison des statistiques du MAECD avec celles du MAECI risque de ne pas donner un portrait fidèle du rendement de l'institution^{68,69}.

En 2013-2014, le MAECD a reçu 1 159 demandes. Le MAECD est l'une des institutions qui ont reçu le plus de demandes en 2013-2014 : environ 2 % de toutes les demandes comptabilisées à l'échelle pangouvernementale au cours de cette période. La fusion des deux institutions n'a pas augmenté de façon importante le nombre total de demandes reçues en 2013-2014. En fait, le nombre de demandes reçues était identique au nombre reçu par le MAECI pour la période de référence 2012-2013. Le MAECD a par ailleurs reçu moins de demandes de consultation pendant cette période⁷⁰. Il a traité un peu plus de pages par demande (13 pages).

Le rendement du MAECD était de façon générale inférieur aux résultats pangouvernementaux en 2013-2014.

Le MAECD a complété environ 72,15 % de l'ensemble des demandes de son inventaire en 2013-2014. À titre de comparaison, environ 83,96 % de l'ensemble des demandes à l'échelle pangouvernementale ont été complétées au cours de cette période de référence.

⁶⁸ Le MAECD a présenté trois rapports statistiques dans son Rapport annuel 2013-2014 : un rapport pour le MAECI pour la période du 1^{er} avril au 26 juin 2013; un rapport pour l'ACDI pour la période du 1^{er} avril au 26 juin 2013; un rapport pour le MAECD pour la période du 27 juin 2013 au 31 mars 2014. Aux fins de la présente analyse, les données concernant les trois rapports ont été regroupées pour couvrir toute la période 2013-2014. Étant donné le volume de demandes reçues par l'ACDI au cours des 87 premiers jours de l'exercice (41 demandes), nous avons remarqué que dans la plupart des cas, le fait d'inclure les statistiques concernant l'ACDI avait peu ou pas d'incidence sur le rendement global du MAECD.

⁶⁹ La fusion n'a pas été facile pour le bureau de l'AIPRP, car plusieurs défis se sont posés comme la réinstallation de l'ancien bureau de l'AIPRP de l'ACDI et l'harmonisation des différents systèmes de production de rapports.

⁷⁰ Au cours des trois dernières années, le MAECI, maintenant le MAECD, a observé une baisse du nombre de demandes de consultation. Entre le 27 juin 2013 et le 31 mars 2014, le MAECD a reçu seulement 589 demandes de consultation, comparativement à 1 136 en 2011-2012. Cette baisse pourrait être largement attribuable à deux raisons précises : a) le changement apporté à la Directive concernant l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT), qui consiste en l'élimination de l'obligation de consulter le MAECD au sujet de l'application de l'article 15 et b) le fait que certaines demandes de consultation du MAECI à l'ACDI, ou vice-versa, n'étaient plus nécessaires après la fusion des deux institutions.

Plus de la moitié des demandes reçues (53,4 %) en 2013-2014 provenaient des médias. Par ailleurs, 17,8 % et 11,8 % des demandes provenaient respectivement du grand public et du secteur privé.

En outre, le MAECD a traité 1 042 demandes informelles concernant des trousseaux d'accès à l'information publiées précédemment en 2013-2014⁷¹.

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013*	Période de référence 2013- 2014*
Nombre de demandes reçues	1 148	1 159
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	1 057	898
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	149	162
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	2,84 %	3,65 %
<p>Remarque : Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculés à partir du nombre total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été divulguée (partiellement ou entièrement), des demandes faisant l'objet d'exception ou d'exclusion et des demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les demandes complétées dans le cas des dispositions suivantes : aucun document n'existe; les demandes sont transférées; les demandes sont traitées de manière informelle.</p> <p>*Les statistiques pour 2012-2013 sont celles fournies par le MAECI, et ce, uniquement à titre d'information. Les statistiques pour 2013-2014 concernent le MAECI et l'ACDI pour la période du 1^{er} avril au 26 juin 2013 et le MAECD pour la période du 27 juin 2013 au 31 mars 2014.</p>		

Le MAECD a traité en moyenne 162 pages par demande complétée en 2013-2014. Le pourcentage de demandes ayant nécessité le traitement de plus de 1 000 pages était de 3,7 %⁷².

Délai de traitement

En 2013-2014, 126 demandes, soit 33,8 % des demandes complétées par le MAECD, ont été complétées dans un délai de 30 jours ou moins. Le pourcentage de demandes dont le traitement a pris plus de 120 jours en 2013-2014 (33,3 %) était également nettement supérieur au pourcentage atteint à l'échelle pangouvernementale (10,6 %) au cours de la même période.

Le pourcentage de demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé a considérablement augmenté, atteignant 36,7 % (474 demandes) en 2013-2014. La « charge de travail » a été la principale raison invoquée pour justifier le traitement tardif des demandes en 2013-2014 (47,7 % des cas). Il est également indiqué dans le rapport annuel que l'interruption de travail de la part des agents du service extérieur s'est traduite par « une incapacité à déterminer de manière adéquate le temps requis » pour traiter les demandes. Il se pourrait que cette situation ait contribué à accroître le nombre de demandes complétées tardivement.

En 2013-2014, environ 27,4 % des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé ont nécessité un délai de traitement supplémentaire de 30 jours ou moins, tandis que 18,8 % de ces demandes accusaient un retard de plus de 365 jours.

⁷¹ Ces renseignements ont été fournis par le bureau de l'AIPRP du MAECD.

⁷² Le bureau de l'AIPRP du MAECD a indiqué que 11 demandes de l'ACDI qui sont toujours en suspens exigeront le traitement d'un grand nombre de pages (environ 41 300 pages). Le MAECD travaille actuellement au traitement de ces demandes. Un consultant a été embauché à cette fin.

Prorogations de délai

Le pourcentage de prorogations invoquées s'est accru. En 2013-2014, 843 prorogations ont été utilisées, soit 0,65 prorogation par demande complétée. Environ la moitié des prorogations (50,5 %) étaient de 60 jours ou moins.

En 2013-2014, environ 59,9 % des prorogations ont été prises en vertu de l'alinéa 9(1)*b*) [consultations] et 30,5 % ont été prises en vertu de l'alinéa 9(1)*a*) [entrave au fonctionnement de l'institution].

Divuligation

Du nombre de demandes complétées, 9,8 % ont été entièrement communiquées. Ce taux demeure nettement inférieur au taux de divulgation de 26,9 % atteint en 2013-2014 à l'échelle pangouvernementale.

En 2013-2014, plus de la moitié des pages traitées (58,9 %) ont été communiquées.

Exceptions et exclusions

Au total, en 2013-2014, 3 615 exceptions et 363 exclusions ont été invoquées, soit un ratio de 3,08 exceptions/exclusions par demande complétée. Ce ratio est le deuxième plus élevé, pour ce qui est des institutions évaluées.

En 2013-2014, les exceptions fréquemment invoquées touchaient les activités du gouvernement aux termes du paragraphe 21(1) (1 157 cas), la défense nationale et les affaires internationales aux termes de l'article 15 (645 cas) et les renseignements personnels (548 cas).

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013*	Période de référence 2013-2014*
Règlement des demandes		
Taux de traitement	68,63 %	72,15 %
Délai pour le règlement		
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	42,69 %	33,80 %
Nombre moyen de jours nécessaires au traitement d'une demande	188	132
% des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé	23,43 %	36,74 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	31 %	43,95 %
% des prorogations de 30 jours ou moins	20,67 %	22,54 %

Mesures	Période de référence 2012-2013*	Période de référence 2013-2014*
Niveau de divulgation		
% des pages traitées qui ont été communiquées	57,03 %	58,94 %
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en entier	9,49 %	9,77 %
% de pages communiquées en entier	3,19 %	3,66 %
Exceptions et exclusions		
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétées	2,33	3,08
*Les statistiques pour 2012-2013 sont celles fournies par le MAECI, et ce, uniquement à titre d'information. Les statistiques pour 2013-2014 concernent le MAECI et l'ACDI pour la période du 1 ^{er} avril au 26 juin 2013 et le MAECD pour la période du 27 juin 2013 au 31 mars 2014.		

Autres activités

Le MAECD a tenu des séances de formation avec les bureaux de l'AIPRP à l'échelle du gouvernement qui ont porté sur l'exercice du pouvoir discrétionnaire dans l'application de l'article 15, afin de limiter la nécessité de consulter leur institution à cet égard.

Plaintes

Un total de 124 plaintes ont été reçues contre le MAECD⁷³ en 2013-2014⁷⁴. À titre de comparaison, le Commissariat à l'information du Canada a reçu 83 plaintes contre le MAECI et 18 contre l'ACDI en 2012-2013.

La plupart des plaintes reçues en 2013-2014 étaient des plaintes à la suite d'un refus (83,1 %).

En date d'avril 2015, 15 des plaintes reçues en 2013-2014 étaient toujours en suspens. Parmi les plaintes traitées, 23 étaient fondées, 2 étaient non fondées, 61 ont été réglées, et 23 ont été abandonnées.

⁷³ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

⁷⁴ Sont incluses quatre plaintes contre l'ACDI et 120 plaintes contre le MAECI/MAECD.

Pêches et Océans Canada

Le ministère des Pêches et des Océans (MPO) élabore et met en œuvre des politiques et des programmes soutenant les intérêts scientifiques, écologiques, sociaux et économiques du Canada liés aux océans et aux eaux intérieures, et il voit à ce que les ressources marines et d'eau douce du Canada profitent aux générations actuelles et futures.

Le MPO a reçu 417 demandes en 2013-2014⁷⁵, ce qui représente une diminution de 24 % par rapport à 2012-2013 (547)⁷⁶. Le volume de pages traitées a pour sa part augmenté significativement. En 2013-2014, le rendement du MPO a considérablement baissé par rapport aux résultats de 2012-2013, notamment en termes de délai de traitement des demandes. Ses résultats étaient également inférieurs aux niveaux pangouvernementaux.

Le MPO a traité 68 % des 583 demandes qu'il avait en main. Ce taux de traitement est nettement inférieur à celui de 2012-2013, période au cours de laquelle 81 % des demandes avaient été traitées. Cette diminution a entraîné un plus grand arriéré de demandes, qui ont été reportées à la période de référence suivante et pourraient nuire au rendement du MPO en 2014-2015.

Les demandes reçues en 2013-2014 provenaient principalement du grand public (37,17 %), puis du secteur privé (28,54 %) et des médias (19,66 %).

Le MPO a déclaré avoir reçu 128 autres demandes pour des trousseaux d'accès à l'information publiées précédemment (ce qui représente une augmentation par rapport aux 91 demandes reçues en 2012-2013).

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	547	417	-23,77 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	288	170	-40,97 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	378	538	160
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	8,19 %	13,49 %	5,30 %
Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes complétées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.			

En 2013-2014, la charge de travail liée au volume de pages a considérablement augmenté, puisque la moyenne était de 538 pages par demande complétée, contre 378 en 2012-2013. Le pourcentage des demandes ayant nécessité le traitement de plus de 1 000 pages a lui aussi augmenté (passant de 8,2 % à 13,5 % en 2013-2014).

⁷⁵ Les demandes portaient sur divers sujets et n'étaient pas motivées par un enjeu particulier. Voici des exemples de renseignements demandés : information sur les régions des lacs expérimentaux, les incidents de navires, l'évaluation des zones de pêche et les sables bitumineux et oléoducs.

⁷⁶ Cette diminution fait toutefois suite à une augmentation de 50 % en 2012-2013 comparativement à la période de référence précédente.

Délai de traitement

Au total, 184 demandes ont été complétées dans un délai de 30 jours ou moins en 2013-2014, ce qui représente environ 46,3 % des demandes complétées – soit 13 % de moins qu'en 2012-2013 (59,2 %). Le pourcentage des demandes ayant nécessité plus de 120 jours de traitement a plus que doublé en 2013-2014 (23,9 %) par rapport à la période de référence précédente (10,6 %). Parmi ces dernières, 8 % ont nécessité plus d'un an de traitement en 2013-2014.

Le délai moyen de traitement d'une demande par le MPO était de 104 jours, ce qui représente le double du délai moyen de traitement en 2012-2013 (52 jours)⁷⁷.

La proportion de demandes complétées après le délai prescrit a également considérablement augmenté, passant de 5,5 % en 2012-2013 à 17,3 % en 2013-2014; 87 % de ces demandes avaient été prorogées avant d'être en retard. Selon le classement du Commissariat à l'information du Canada, le MPO est passé d'une note « B » à une note « D »⁷⁸.

Il a été déterminé que la charge de travail était la principale raison pour laquelle les demandes étaient complétées en retard (54 demandes, 78,3 %).

Prorogations

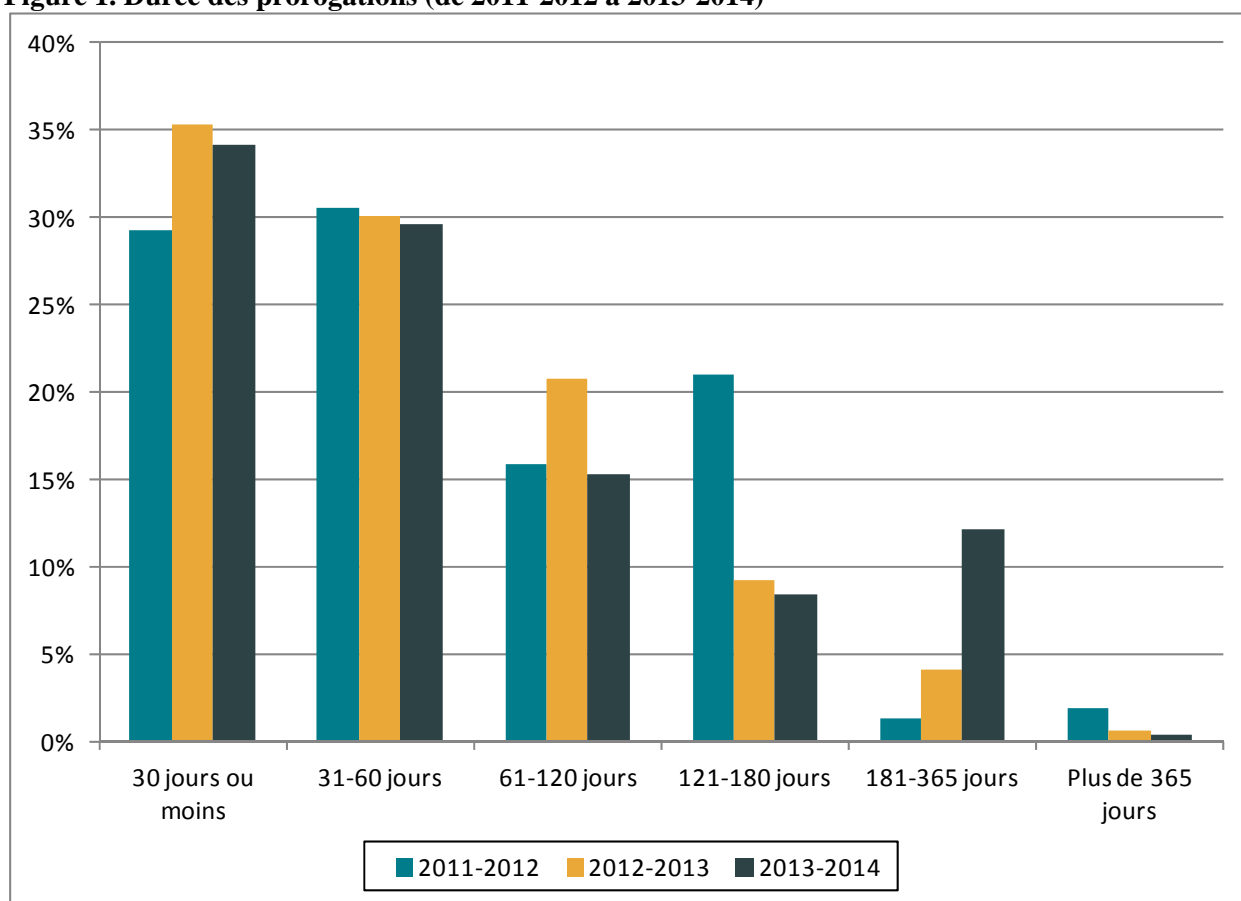
En 2013-2014, bien qu'il ait complété moins de demandes, le MPO a utilisé 114 prorogations, une hausse de 66 % par rapport à 2012-2013. En 2013-2014, la plupart des prorogations ont été demandées pour motif de consultations (43 %) et d'entrave au fonctionnement de l'institution (40 %).

En 2013-2014, le pourcentage de prorogations demandées pour 30 jours ou moins était comparable à celui de la période de référence précédente (34 % et 35 %, respectivement). Cependant, le pourcentage de prorogations d'une durée supérieure à 120 jours a augmenté, passant de 14 % en 2012-2013 à 21 % en 2013-2014.

⁷⁷ D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

⁷⁸ Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

Figure 1. Durée des prorogations (de 2011-2012 à 2013-2014)



Divulgestion

En 2013-2014, les renseignements ont été entièrement communiqués pour 66 demandes, soit 16,6 % de l'ensemble des demandes complétées. Ce pourcentage est inférieur au taux de divulgation totale à l'échelle pangouvernementale (26,85 %), et représente une baisse de 1,5 % par rapport à la période de référence précédente.

Exceptions et exclusions

Au total, 747 exceptions et 98 exclusions ont été invoquées en 2013-2014, soit un taux de 2,13 par demande complétée. Cela représente une augmentation considérable par rapport au taux de 2012-2013 (1,48 exception/exclusion par demande complétée).

La plupart des exceptions invoquées en 2013-2014 touchaient les activités du gouvernement (220 fois), les renseignements personnels (182 fois) et les renseignements de tiers (128 fois). Il en était de même au cours de la période de référence précédente.

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	73,18 %	68,10 %	-5,08 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	59,16 %	46,35 %	-12,81 %
Nombre moyen de jours nécessaires au traitement d'une demande	52	104	52
% des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé	5,52 %	17,32 %	11,80 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un	77,82 %	83,24 %	5,42 %
% des prorogations de 30 jours ou moins	35,26 %	34,15 %	-1,11 %
Niveau de divulgation			
% des pages complétées qui ont été communiquées	50,02 %	62,23 %	12,21 %
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en entier	18,10 %	16,62 %	-1,48 %
% de pages communiquées en entier	27,48 %	12,40 %	-15,08 %
Exceptions et exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	1,48	2,13	0,65

Autres activités

Le MPO reconnaît l'importance des pratiques de gestion de l'information saines relativement au rendement en matière d'accès à l'information et protection des renseignements personnels (AIPRP). À cet égard, l'institution a indiqué avoir mis en place une stratégie officielle de gestion de l'information, ainsi qu'un plan d'action triennal (2011-2014). Le prochain plan d'action (2014-2017) mettra notamment l'accent sur la mise en œuvre de la Directive sur le gouvernement ouvert.

Le bureau de l'AIPRP du MPO a également élaboré un nouveau programme de formation sur l'AIPRP à l'intention de tous les nouveaux employés. Ce nouveau programme est obligatoire pour les directeurs et les directeurs généraux. Cette formation devait commencer à l'été 2014.

Plaintes

Le nombre de plaintes reçues contre le MPO⁷⁹ a légèrement augmenté, passant de 18 en 2012-2013 à 21 en 2013-2014.

Le pourcentage de plaintes administratives a augmenté d'environ 12 % en 2013-2014, et représente 61,9 % des plaintes reçues au cours de l'année.

Sur les 21 plaintes reçues en 2013-2014, 10 ont été jugées bien fondées. De plus, deux plaintes avaient été discontinuées et quatre autres étaient toujours en cours de traitement⁸⁰. Enfin, quatre plaintes étaient non fondées et une a été réglée sans conclusion.

⁷⁹ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

⁸⁰ En date d'avril 2015.

Ressources naturelles Canada

Le mandat de Ressources naturelles Canada (RNCCan) est d'assurer le développement et l'exploitation durables des ressources naturelles – énergie, minéraux, métaux, forêts et sciences de la Terre. Le Ministère élabore des politiques et des programmes qui renforcent la contribution du secteur des ressources naturelles à l'économie.

Un total de 689 demandes ont été reçues par RNCCan en 2013-2014, ce qui représente une baisse de 10,4 % par rapport à la dernière période de référence. Cette diminution survient après une augmentation considérable en 2012-2013, alors que les demandes reçues avaient augmenté de 114,8 % par rapport à 2011-2012. RNCCan a également reçu 27,9 % moins de demandes de consultation provenant d'autres institutions fédérales.

En dépit de la diminution des demandes reçues (nouvelles et consultations) et du nombre de pages à traiter, le rendement de RNCCan a été, de manière générale, inférieur à celui de 2012-2013, ainsi qu'en dessous des moyennes pangouvernementales en 2013-2014.

En 2013-2014, RNCCan a complété 685 demandes, soit 77,9 % de l'ensemble des demandes de son inventaire. Ces résultats sont comparables à ceux de la période de référence précédente, où 78,3 % des demandes ont été complétées.

La plupart des demandes reçues en 2013-2014 provenaient des médias (47,2 %), puis des organisations (28,7 %) et du grand public (12,8 %).

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	769	689	-10,40 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	269	194	-27,88 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	160	109	-51
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	3,90 %	2,18 %	-1,72 %
Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes complétées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.			

En proportion, le volume de pages traitées a diminué du tiers puisque la moyenne de pages par demande complétée est passée de 160 en 2012-2013 à 109.

Délai de traitement

RNCan a répondu à 341 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente environ 49,8 % des demandes complétées en 2013-2014, soit une baisse importante par rapport à l'année précédente (60,26 %). La proportion des demandes complétées en plus de 120 jours a augmenté de 1,79 %, atteignant 16,9 % en 2013-2014. En moyenne, le nombre de jours nécessaires au traitement d'une demande était de 77 en 2013-2014, par rapport à 61 jours l'année précédente⁸¹.

Des 685 demandes complétées, 14 (ou 2 %) l'ont été après le délai prescrit ou prorogé en 2013-2014. Cette proportion correspond à la note « A »⁸². Ces chiffres sont similaires à ceux de 2012-2013. On a invoqué la consultation externe comme raison principale justifiant ces retards en 2013-2014 (6 demandes sur 14).

Prorogations

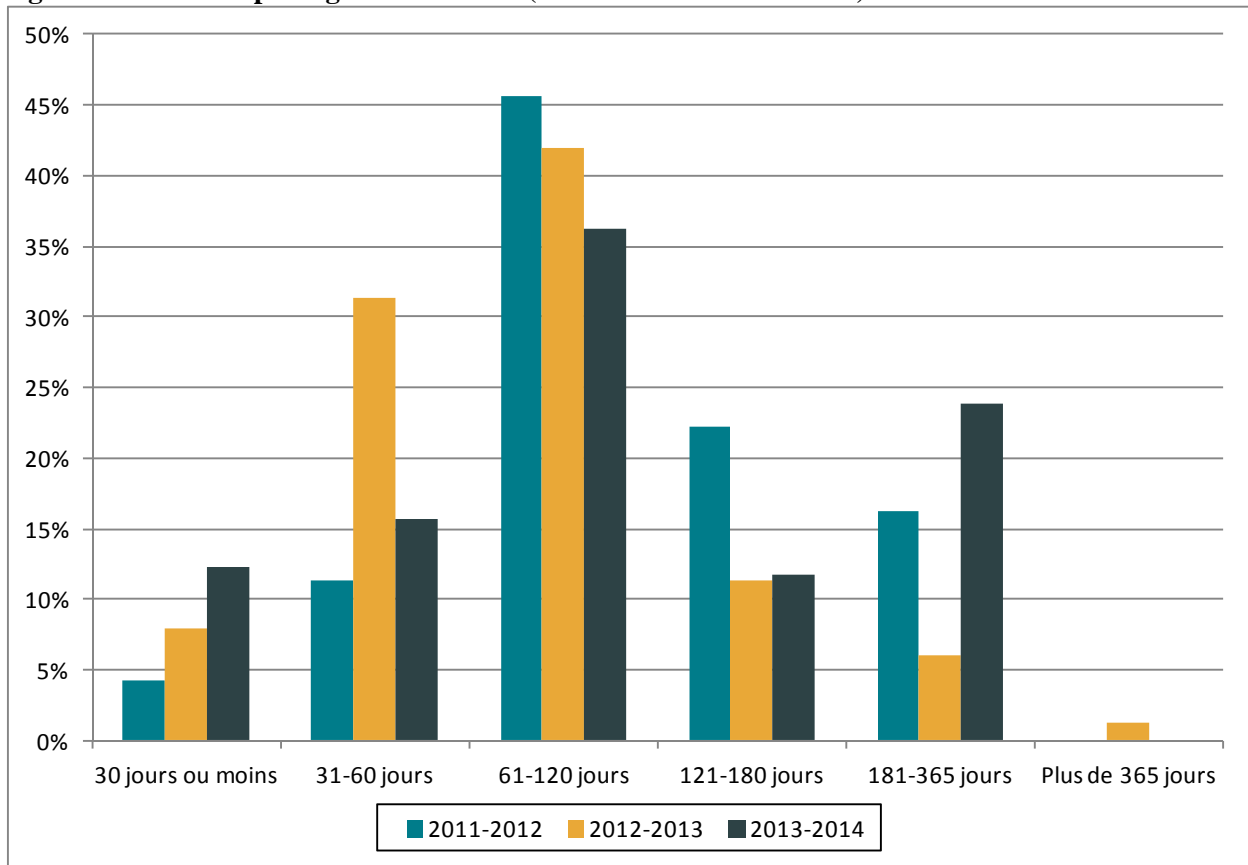
En 2013-2014, un total de 356 prorogations de délai ont été nécessaires pour compléter les 689 demandes. Cela représente un taux de 0,52 prorogation de délai par demande. Ce taux est supérieur à celui de 2012-2013 (0,44), révélant une hausse considérable du recours aux prorogations de délai. Par conséquent, cela peut avoir contribué au faible taux de présomption de refus de RNCan.

Quelque 12,4 % de ces prorogations de délai étaient pour une durée de 30 jours ou moins, par rapport à 8 % en 2012-2013. Cependant, la proportion des prorogations plus longues (121 jours ou plus) a augmenté de façon significative, passant de 18,7 % en 2012-2013 à 35,7 % en 2013-2014.

⁸¹ D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

⁸² Le système de notes utilisé dans la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a servi pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

Figure 1. Durée des prorogations de délai (de 2011-2012 à 2013-2014)



La majorité des prorogations (70,5 %) ont été prises pour des consultations en vertu de l'alinéa 9(1)b). Cette proportion était semblable en 2012-2013.

Divuligation

Sur les 685 demandes complétées en 2013-2014, les documents ont été entièrement communiqués pour 20,9 % d'entre elles, ce qui représente une baisse par rapport à la période de référence 2012-2013.

Quelque 18,8 % des demandes n'ont produit aucun document, ce chiffre est supérieur à celui mesuré à l'échelle pangouvernementale (10,5 %). En 2013-2014, plus de la moitié des pages traitées (64,6 %) ont été communiquées, ce qui représente une amélioration par rapport à 2012-2013 (52,82 %).

Exceptions et exclusions

La proportion des demandes complétées dont les renseignements étaient entièrement exclus était de 5 % en 2013-2014. À titre de comparaison, cette proportion était de 0,9 % à l'échelle pangouvernementale pour la même période. Les exclusions invoquées en vertu de l'alinéa 69(1)g) ont augmenté de 163 %, passant de 46 exclusions en 2012-2013 à 121 en 2013-2014).

Au total, 904 exceptions et 231 exclusions ont été invoquées en 2013-2014, soit un ratio de 1,66 exceptions/exclusions par demande complétée, ce qui représente une amélioration par rapport à l'année précédente (1,98).

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	78,34 %	77,93 %	-0,41 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	60,26 %	49,78 %	-10,48 %
Nombre moyen de jours nécessaires au traitement d'une demande	61	77	16
% des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé	3,49 %	2,04 %	-1,45 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	63,76 %	87,89 %	24,13 %
% des prorogations de délai de 30 jours ou moins	8,00 %	12,36 %	4,36 %
Niveau de divulgation			
% des pages traitées qui ont été communiquées	52,82 %	64,63 %	11,81 %
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en entier	26,93 %	20,88 %	-6,05 %
% de pages communiquées en entier	11,76 %	15,41 %	3,65 %
Exceptions et exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	1,98	1,66	-0,32

Autres activités

Selon le rapport annuel du RNCan, un certain nombre d'activités ont été entreprises en 2013-2014 afin d'améliorer l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information*. Par exemple, RNCan mentionne qu'il a amélioré ses procédures en simplifiant son processus relatif aux prorogations de délai et aux consultations. La manière dont les changements ont amélioré le rendement de l'institution n'est pas expliquée. Il a aussi fait remarquer qu'il a fourni des documents en format électronique chaque fois que le cas s'y prêtait, afin de réduire la consommation de papier. Toutefois, selon le rapport statistique, 92,5 % de l'ensemble des documents communiqués en 2013-2014 étaient sous forme papier.

Plaintes

En 2013-2014, le Commissariat⁸³ a reçu 38 plaintes contre RNCan; 19 pour des refus et 19 pour des questions administratives. En comparaison, ce ministère a reçu 21 plaintes en 2012-2013 : 20 pour des refus et 1 plainte administrative.

La plupart des plaintes reçues en 2013-2014 ont été jugées comme fondées, tandis que trois étaient non fondées et que trois ont été discontinuées. Au mois d'avril 2015, 15 plaintes étaient toujours en suspens.

⁸³ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

Santé Canada

Santé Canada (SC) aide les Canadiens à maintenir et à améliorer leur état de santé en élaborant des politiques sur la santé, en faisant appliquer les règlements, en faisant la promotion de la prévention des maladies et en améliorant la qualité de vie de tous les Canadiens.

En 2013-2014, SC a reçu 1 563 demandes, ce qui représente 2,6 % de l'ensemble des demandes reçues à l'échelle pangouvernementale au cours de cette période de référence. Pour la deuxième année consécutive, SC a traité moins de pages et reçu moins de demandes et de consultations. Bien que le rendement de SC en 2013-2014 soit comparable à son rendement de 2012-2013, l'institution a traité moins de demandes (67,3 %, contre 74,3 %) et, en moyenne, cela lui a pris plus de temps. Ses résultats étaient encore inférieurs aux niveaux pangouvernementaux.

La plupart des 1 563 demandes reçues par SC provenaient d'entreprises (51,9 %) souhaitant obtenir des renseignements concernant les produits pharmaceutiques, les instruments médicaux et les produits de santé naturels. Le nombre de demandes provenant du grand public, des médias et des universités a considérablement augmenté.

En outre, SC a reçu 395 autres « demandes informelles »⁸⁴ qui n'ont pas été saisies dans son Rapport statistique annuel. C'est 129 de moins qu'en 2012-2013. Cependant, SC a indiqué que cette baisse pourrait être due au fait que des demandeurs ont sollicité plusieurs trousseaux d'accès à l'information dans une seule demande.

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	1 765	1 563	-11,44 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	186	154	-17,20 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	274	167	-107
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	5,63 %	3,63 %	-2,00 %

Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes complétées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.

En 2013-2014, la charge de travail liée au volume de pages a diminué de 45 % par rapport à la période de référence précédente. La plupart des demandes (76,5 %) ont nécessité le traitement de 100 pages ou moins, et la moyenne était de 167 pages par demande. À titre de comparaison, les demandes reçues en 2012-2013 ont nécessité le traitement de 274 pages en moyenne.

⁸⁴ Parmi ces demandes, certaines concernaient des trousseaux d'accès à l'information publiées précédemment.

Délai de traitement

En 2013-2014, SC a répondu à 701 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente environ 48,5 % du nombre total de demandes complétées. Ce pourcentage est comparable à celui atteint en 2012-2013, mais il est inférieur au résultat obtenu à l'échelle pangouvernementale (61 %). Le délai moyen de traitement des demandes a par ailleurs augmenté, passant de 99 jours en 2012-2013 à 130 jours en 2013-2014.⁸⁵

En 2013-2014, la proportion de demandes dont le traitement a pris plus de 120 jours (22,3 %) est restée élevée.

La proportion des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé a atteint 24,3 % en 2013-2014. Cela représente une note de « F ».⁸⁶ Environ 79 % de ces demandes avaient déjà fait l'objet d'une prorogation. En outre, dans 35 % des cas, le retard de traitement était d'au moins 1 an.

La charge de travail a été indiquée comme raison principale justifiant le non-respect des délais prescrits ou prorogés (dans 64,7 % des cas).

Prorogations

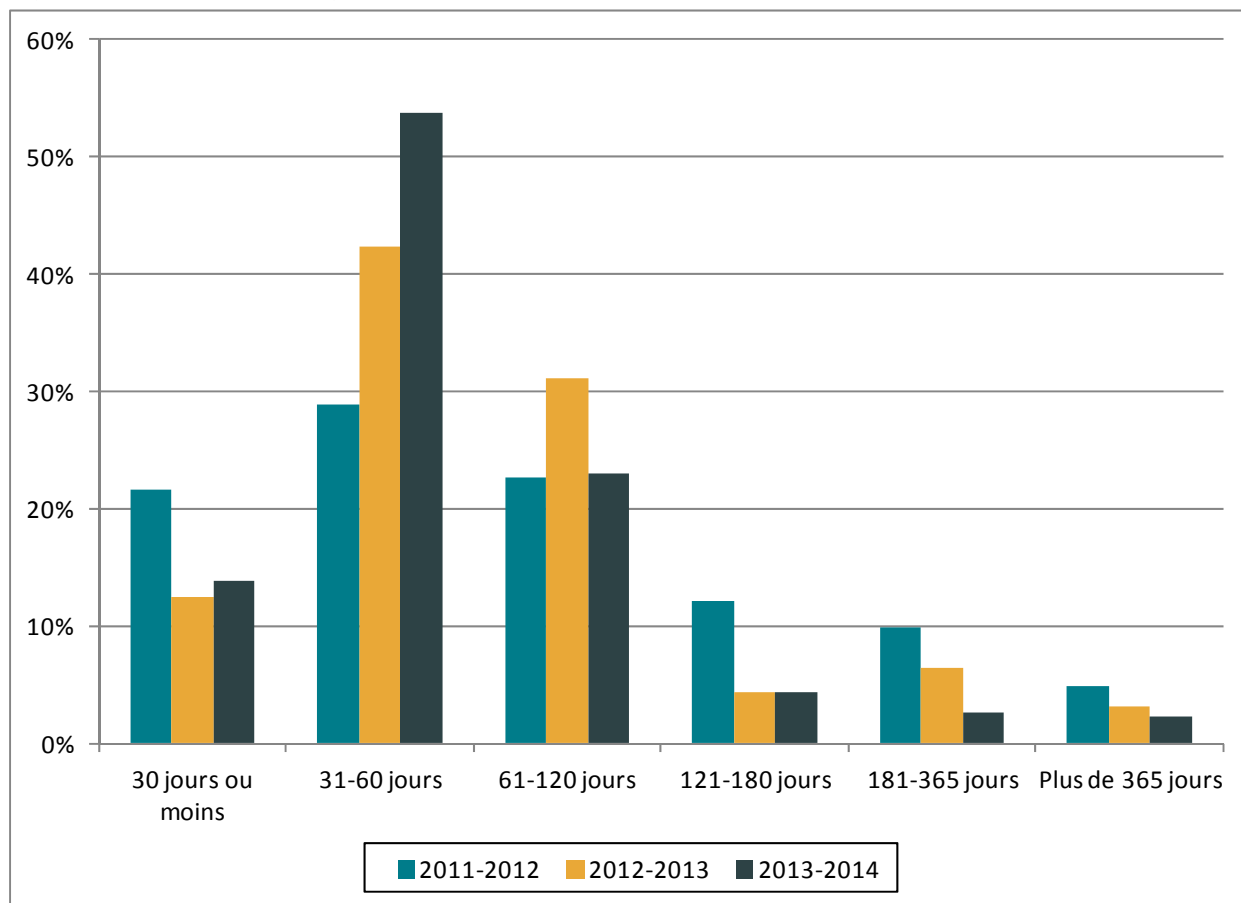
En 2013-2014, 719 prorogations ont été prises par SC, soit en moyenne 0,5 prorogation par demande complétée. C'est plus qu'en 2012-2013, période durant laquelle cette moyenne était de 0,45 prorogation par demande.

La proportion de prorogations de 30 jours ou moins était de 13,9 %. Ce pourcentage est comparable à celui de la période de référence précédente (12,5 %). La majorité des prorogations prises en 2013-2014 étaient entre 31 et 60 jours (53,8 %).

⁸⁵ D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

⁸⁶ Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

Figure 1. Durée des prorogations (de 2011-2012 à 2013-2014)



En 2013-2014, la majorité des prorogations ont été prises pour des consultations en vertu de l'alinéa 9(1)b) (38,4 %) ou pour informer des tiers (36,3 %). La Commissaire estime qu'habituellement les consultations de tiers prennent environ 60 jours⁸⁷. Bien que dans 73,9 % des cas, les prorogations prises en vertu de l'alinéa 9(1)c) n'excédaient pas 60 jours, dans 6,1 % des cas leur durée était supérieure à 1 an.

Divulgation

En 2013-2014, 195 demandes complétées – soit 13,5 % de l'ensemble des demandes complétées – ont entraîné une communication entière des renseignements. À titre de comparaison, parmi les demandes complétées à l'échelle pangouvernementale, il y a eu communication totale des documents dans 26,9 % des cas.

En 2013-2014, environ 16,4 % des demandes complétées ont été abandonnées. Ce pourcentage est également supérieur au résultat obtenu à l'échelle pangouvernementale.

⁸⁷ Voir l'avis d'information du Commissariat concernant les prorogations: http://www.oic-ci.gc.ca/fra/inv-inv_advisory-notice-avis-information_extensions-prorogation.aspx

Exceptions et exclusions

En 2013-2014, 1 730 exceptions et 64 exclusions ont été invoquées, soit une moyenne de 1,24 par demande complétée. Cette moyenne est proportionnellement moins élevée qu'en 2012-2013 (1,32).

Les exceptions fréquemment invoquées en 2013-2014 touchaient les renseignements personnels (721 fois), les renseignements de tiers (458 fois) et les activités du gouvernement (330 fois).

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	74,27 %	67,32 %	-6,95 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	48,19 %	48,48 %	0,29 %
Nombre moyen de jours nécessaires au traitement d'une demande	99	130	31
% des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé	26,05 %	24,27 %	-1,78 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	88,51 %	74,39 %	-14,12 %
% des prorogations de 30 jours ou moins	12,55 %	13,91 %	1,36 %
Niveau de divulgation			
% des pages complétées qui ont été communiquées	64,39 %	72,79 %	8,40 %
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en entier	13,56 %	13,49 %	-0,07 %
% de pages communiquées en entier	17,61 %	9,01 %	-8,60 %
Exceptions et exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	1,32	1,24	-0,08

Autres activités

En 2013-2014, SC a mené à bien des processus de dotation en personnel afin de pourvoir les postes à plein temps, de remplacer les conseillers temporaires et de renforcer la stabilité du bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP). SC devrait poursuivre ses activités de dotation en personnel en 2014-2015.

La période 2013-2014 a également été la première année complète de mise en œuvre du nouveau processus de services partagés entre SC et l'Agence de la santé publique du Canada, processus qui concerne notamment le traitement des demandes d'AIPRP. Les travaux se sont poursuivis afin d'assurer l'efficacité du processus et d'« optimiser la prestation des services ».

Plaintes

Le Commissariat à l'information du Canada a reçu au total 48 plaintes contre SC⁸⁸ en 2013-2014, alors qu'il en avait reçu 37 en 2012-2013 (soit 11 plaintes de moins).

Sur les 48 plaintes reçues en 2013-2014, 22 étaient des plaintes de refus et 26 portaient sur des questions administratives.

Parmi les plaintes reçues en 2013-2014, 14 étaient fondées, 14 étaient non fondées, et 2 ont été réglées sans conclusion. En date d'avril 2015, 8 autres plaintes avaient été discontinuées tandis que 10 étaient toujours en cours de traitement.

⁸⁸ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) exerce un double mandat : appuyer le Conseil du Trésor, à titre de comité de ministres, et assumer des responsabilités législatives à titre d'organisme fédéral central.

En 2013-2014, le SCT a reçu 578 demandes⁸⁹, ce qui représente une hausse considérable par rapport à 2012-2013 (301 demandes, augmentation de 92 %). Il a reçu 34 % moins de consultations d'autres institutions fédérales. Le rendement du SCT a été meilleur en 2013-2014 qu'en 2012-2013 en ce qui concerne le respect des délais.

Le SCT a traité près de 563 demandes sur l'ensemble des 638 demandes de son inventaire en 2013-2014, soit un taux de traitement de 88,2 %. Cela correspond à 2 % de plus qu'en 2012-2013.

Plus de la moitié des demandes reçues en 2013-2014 provenaient du grand public (59,9 % par rapport à 52,5 % en 2012-2013). Celles des membres des médias représentaient 25,6 % (comparativement à 23,6 % en 2012-2013).

Cent cinquante-neuf demandes informelles supplémentaires, qui ne figuraient pas dans le rapport statistique, ont été traitées en 2013-2014, comparativement à 97 en 2012-2013.

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	301	578	92,03 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	262	173	-33,97 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	471	241	-230
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	11,11 %	4,33 %	-6,78 %

Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes complétées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.

Malgré le traitement d'un nombre plus élevé de demandes en 2013-2014, le volume global des pages traitées a diminué de 30 % par rapport à la période de référence précédente. En outre, le nombre de pages traitées par demande en 2013-2014 a chuté de près de la moitié (241 pages par rapport à 471 en 2012-2013).

Le SCT a signalé que la baisse du volume total de pages traitées était attribuable à un affichage proactif des renseignements fréquemment demandés et à l'accès aux sommaires des demandes d'accès complétées sur le portail de données ouvertes du gouvernement, à une négociation proactive avec les demandeurs afin

⁸⁹ Il est indiqué dans le rapport annuel que bon nombre des demandes portaient sur l'utilisation des congés, la négociation collective et les questions touchant les personnes handicapées.

de cibler les renseignements recherchés ainsi qu'à un plus grand nombre de demandes de renseignements en dehors du mandat du Secrétariat ou pour lesquels ce dernier ne possédait aucun dossier.

Délai de traitement

Le SCT a répondu à 413 demandes dans un délai de 30 jours, ce qui représente environ 73,4 % des demandes complétées en 2013-2014. Il s'agit là d'une amélioration notable par rapport à 2012-2013 (63,3 %).

Le nombre de demandes complétées en plus de 120 jours a beaucoup diminué en 2013-2014 (10,3 % par rapport à 24,1 % en 2012-2013). Ce résultat est similaire à celui obtenu à l'échelle gouvernementale (10,6 % en 2013-2014).

Les demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé représentaient 2,3 % de l'ensemble des demandes complétées en 2013-2014 (13 demandes). Cette proportion correspond à la note de « A »⁹⁰. À titre de comparaison, 16 demandes ont été complétées en retard en 2011-2012 (ce qui représentait 4,9 % des demandes complétées).

On a invoqué la consultation externe comme raison principale justifiant les demandes complétées hors délai en 2013-2014 (6 demandes), suivies de la charge de travail (4 demandes).

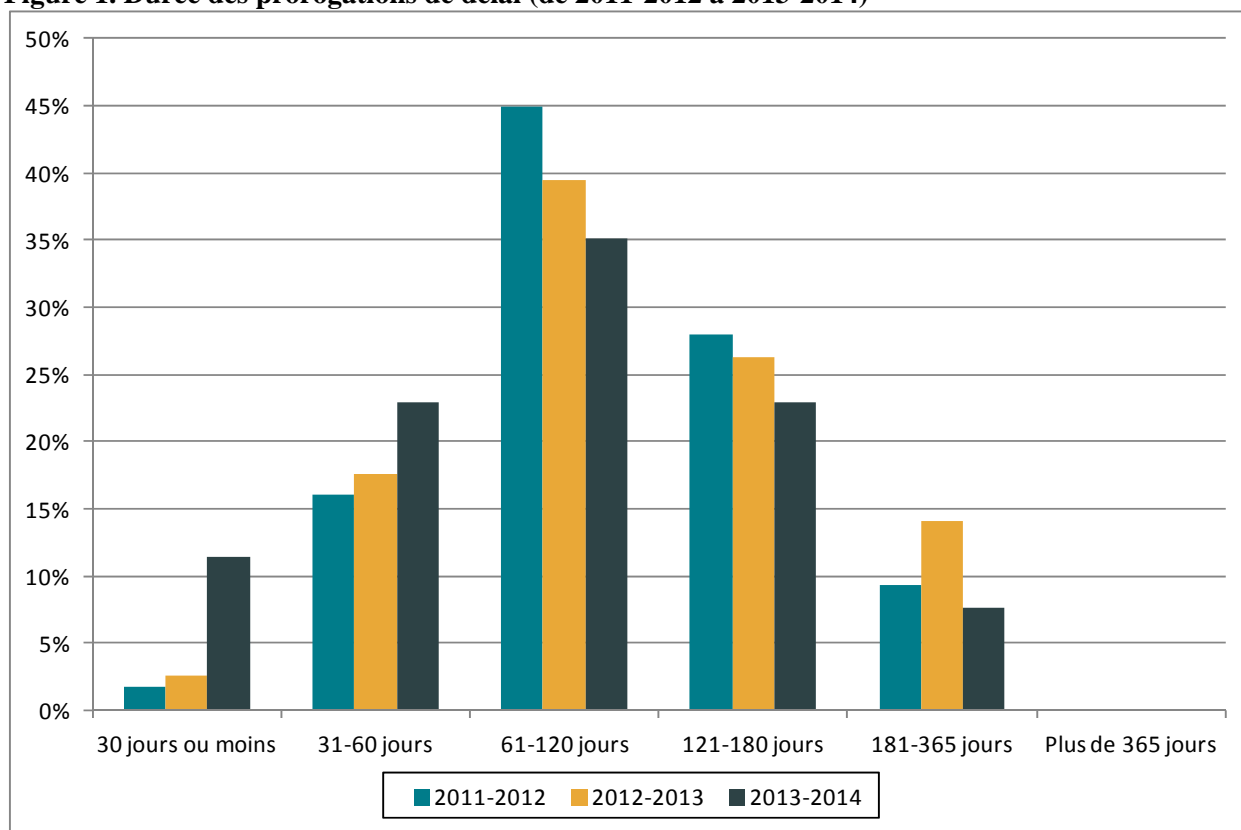
Prorogations de délai

Au total, le SCT a utilisé 131 prorogations de délai pour compléter les 563 demandes reçues en 2013-2014, ce qui représente une moyenne de 0,23 prorogation par demande complétée. En 2012-2013, la proportion avait été de 0,35.

Les prorogations de délai prises en 2013-2014 ont eu tendance à porter sur des périodes plus courtes. La proportion des prorogations de délai de 30 jours ou moins a augmenté, passant de 2,6 % en 2012-2013 à 11,5 % en 2013-2014. De plus, la proportion des prorogations de délai pour moins de 120 jours a diminué de 10 % au cours de la même période.

⁹⁰ Le système de notation des fiches de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

Figure 1. Durée des prorogations de délai (de 2011-2012 à 2013-2014)



Enfin, la majorité des prorogations (82,4 %) ont été prises pour des consultations en vertu de l'alinéa 9(1)b) en 2013-2014 (proportion similaire à celle de 2012-2013). Bien qu'aucune prorogation n'ait été prise en vertu de l'alinéa 9(1)a) au cours des deux dernières périodes de référence, sept prorogations avaient été invoquées en 2013-2014.

Divulgation

Parmi les 563 demandes complétées, les documents ont été entièrement communiqués pour environ 10,5 % d'entre elles en 2013-2014, ce qui représente une diminution de 1,3 % par rapport à la période de référence 2012-2013.

La proportion de pages traitées qui ont été communiquées en 2013-2014 a également baissé : bien que près de 70 % d'entre elles aient été communiquées en 2012-2013, cette proportion a chuté à 48 % en 2013-2014.

La proportion de demandes pour lesquelles il n'existe aucun document représentait plus de la moitié (55,8 %) des demandes complétées par le SCT en 2013-2014. Elle est également largement supérieure à la proportion à l'échelle gouvernementale (10,5 % en 2013-2014). Le SCT a aussi transféré 17 demandes.

Exceptions et exclusions

Au total, en 2013-2014, 442 exceptions et 142 exclusions ont été appliquées par le SCT, soit un ratio de 1,04 exceptions/exclusions par demande complétée. En 2012-2013, ce ratio était bien plus élevé (1,41).

Les trois principales exceptions invoquées en 2013-2014 étaient les suivantes : activités du gouvernement (208 fois), renseignements personnels (67 fois) et renseignements de tiers (41 fois).

Tableau 2 – Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	84,38 %	88,24 %	3,86 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	63,27 %	73,36 %	10,09 %
Nombre moyen de jours nécessaires au traitement d'une demande	71	S.O.	S.O.
% des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé	4,94 %	2,31 %	-2,63 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai	67,15 %	89,29 %	22,14 %
% des prorogations de délai de 30 jours ou moins	2,63 %	11,45 %	8,82 %
Niveau de divulgation			
% des pages traitées qui ont été communiquées	70,35 %	48,02 %	-22,33 %
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en entier	11,73 %	10,48 %	-1,25 %
% de pages communiquées en entier	31,85 %	15,52 %	-16,33 %
Exceptions et exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	1,41	1,04	-0,37

Autres activités

Le SCT a organisé 13 séances de formation à l'intention de ses employés (228 membres du personnel) en 2013-2014. Ce pourcentage est comparable à celui de la période de référence précédente.

Plaintes

Une plainte de moins a été déposée en 2013-2014 (21 plaintes au total) par rapport à 2012-2013 contre le SCT⁹¹.

Alors que la plupart des plaintes reçues en 2012-2013 concernaient des refus (16 plaintes), la majorité de celles reçues en 2013-2014 étaient des plaintes administratives (13 plaintes).

En date du 5 avril 2015, cinq des plaintes reçues en 2013-2014 étaient toujours en suspens. Parmi les plaintes traitées, 6 étaient fondées, 7 étaient réglées, 1 était non fondée et 1 a été discontinuée.

⁹¹ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

Sécurité publique Canada

Sécurité publique Canada (SP) coordonne et soutient les efforts des organismes fédéraux responsables de la sécurité nationale et de la sécurité des Canadiens. SP collabore avec différents intervenants sur les questions de gestion des urgences, de sécurité nationale, d'application de la loi, de prévention du crime et de protection des frontières du Canada. Le portefeuille de la Sécurité publique comprend neuf organisations dont le ministre de la Sécurité publique est responsable⁹².

Durant la période de référence 2013-2014, SP a reçu 465 demandes⁹³, ce qui représente une baisse d'environ 6 % par rapport à 2012-2013 (494 demandes). Les demandes traitées de façon informelle (118) ont représenté 22,4 % de l'ensemble des demandes complétées en 2013-2014. Ce nombre inclut des demandes concernant des trousseaux d'accès à l'information publiées précédemment⁹⁴. En 2013-2014, le rendement global de Sécurité publique Canada a été meilleur qu'au cours de la période de référence précédente et il a aussi surpassé le rendement pangouvernemental pour un certain nombre d'indicateurs.

Sécurité publique Canada a complété quelque 94,1 % de l'ensemble des demandes de son inventaire en 2013-2014, comparativement à un taux de traitement de 83,4 % en 2012-2013. Il s'agit de l'un des taux de traitement les plus élevés parmi les 27 institutions examinées en 2013-2014.

Les médias ont été la principale source des demandes reçues par SP en 2012-2013 (61,3 %), et 21,7 % des demandes sont venues du grand public. Ces résultats sont comparables à ceux de la période de référence précédente.

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	494	465	-5,87 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	244	255	4,51 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	329	348	19

⁹² En plus de Sécurité publique Canada, le portefeuille comprend l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS), le Service correctionnel du Canada (SCC), la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC) et la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Toutefois, les statistiques présentées ici ne concernent que Sécurité publique Canada et n'incluent pas les cinq autres institutions susmentionnées, car chacune d'entre elles établit un rapport distinct pour le Parlement.

⁹³ Une analyse des résumés de demandes d'accès à l'information complétées, accessible en ligne, montre la diversité des renseignements demandés. Les demandes d'information ont porté sur divers sujets, notamment le cybercrime et la cybersécurité, les Jeux olympiques de Vancouver, les événements entourant l'arrestation de Luka Rocco Magnotta, ainsi que plusieurs projets de loi (par exemple le projet de loi C-19 modifiant la *Loi sur les armes à feu* et le *Code criminel*).

⁹⁴ Sécurité publique Canada a confirmé que les demandes visant des trousseaux d'accès à l'information publiées précédemment sont incluses dans le rapport statistique, sous la disposition « demandes traitées de manière informelle ». D'après le rapport statistique du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT), les demandes traitées de manière informelle sont des demandes officielles qui ont été abandonnées pour recevoir un traitement informel. L'inclusion, dans le calcul, des demandes visant des trousseaux publiées précédemment a une incidence sur les indicateurs de rendement global de l'institution.

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	9,93 %	10,76 %	0,83 %
<small>Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes complétées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.</small>			

Quant au volume de pages, les demandes complétées ont nécessité en moyenne le traitement de 348 pages. Ce nombre est comparable à celui de l'exercice précédent où il y avait eu traitement de 329 pages par demande. Environ 11 % des demandes ont nécessité le traitement de plus de 1 000 pages, comparativement à 10 % en 2012-2013 et à 6,2 % en 2011-2012.

Délai de traitement

Sécurité publique Canada a répondu à 361 demandes en 30 jours ou moins (68,5 %, soit une baisse de 2,8 % par rapport à 2012-2013). En 2013-2014, le traitement moyen des demandes a pris plus de temps (75 jours) qu'en 2012-2013 (66 jours).

La proportion des demandes complétées dans un délai supérieur au délai prescrit ou prorogé a diminué de 2,28 % en 2013-2014, ce qui correspond à la note « A »⁹⁵. Il s'agit d'une amélioration par rapport à 2012-2013 (6,5 %). Des prorogations ont été prises pour toutes les demandes complétées en retard.

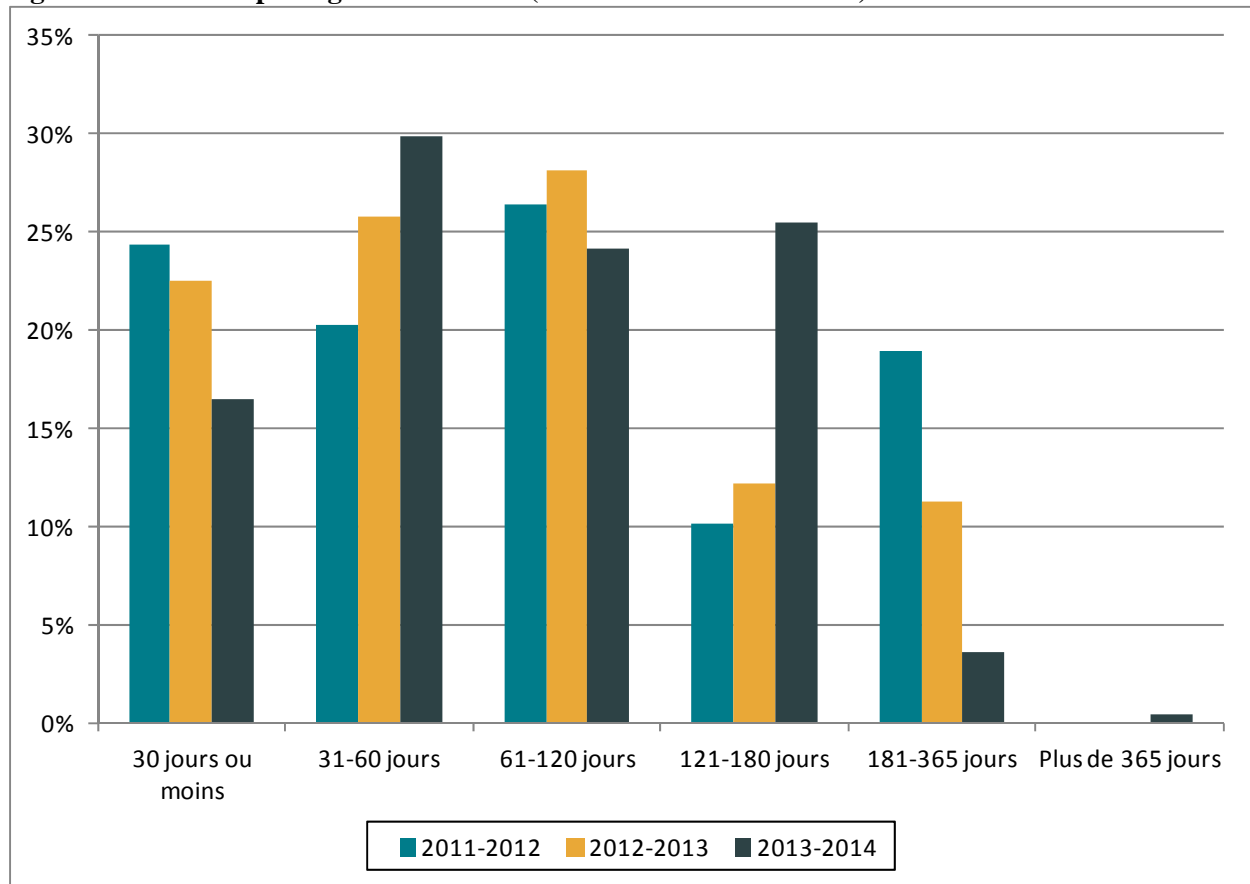
Prorogations de délai

En 2013-2014, Sécurité publique Canada a obtenu 224 prorogations de délai pour terminer le traitement de 527 demandes, ce qui représente un ratio de 0,43 prorogation par demande complétée; il s'agit là d'une baisse par rapport à 2012-2013, alors que le ratio avait été de 0,45 prorogation par demande complétée.

Les prorogations ont été proportionnellement plus nombreuses en 2013-2014 qu'en 2012-2013. Elles ont aussi eu tendance à porter sur des périodes plus longues. Ainsi, les prorogations pour des périodes de 30 jours ou moins ont représenté 16,5 % de l'ensemble des prorogations en 2013-2014, comparativement à 22,5 % en 2012-2013. Les prorogations pour des périodes de plus de 120 jours ont également augmenté en 2013-2014.

⁹⁵ Le système de notation utilisé dans la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a servi pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

Figure 1. Durée des prorogations de délai (de 2011-2012 à 2013-2014)



La plupart des prorogations requises en 2013-2014 (71,9 %) l'ont été pour la tenue de consultations en vertu de l'alinéa 9(1)b). D'autres prorogations (25,9 %) ont été requises en vertu de l'alinéa 9(1)a). Ces proportions sont semblables à celles observées en 2012-2013.

Divuligation

Il y a eu communication entière des documents demandés dans 6,8 % des demandes complétées. Bien que ce taux soit comparable à celui de la dernière période de référence, il est bien inférieur à la proportion pour l'ensemble de l'administration fédérale (26,8 % en 2013-2014).

Plus de la moitié des pages traitées (61,1 %) ont été communiquées. Pour 13,5 % des demandes, aucun document n'existait.

Exceptions et exclusions

En 2013-2014, Sécurité publique Canada a invoqué au total 1 271 exceptions et 220 exclusions pour protéger l'information. Cela représente une proportion de 2,83 exceptions ou exclusions par demande complétée, comparativement à un taux de 2,35 en 2012-2013. Cette proportion est élevée lorsqu'on la compare au taux à l'échelle de l'administration fédérale.

Les exceptions les plus fréquentes reposaient sur les motifs suivants : fonctionnement de l'institution (282 fois), affaires internationales et défense (222 fois) et enquêtes (210 fois).

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	83,42 %	94,11 %	10,69 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	65,69 %	68,50 %	2,81 %
Nombre moyen de jours nécessaires au traitement d'une demande	66	75	9
% des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé	6,49 %	2,28 %	-4,21 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	97,96 %	97,62 %	-0,34 %
% des prorogations de délai de 30 jours ou moins	22,54 %	16,52 %	-6,02 %
Niveau de divulgation			
% des pages traitées qui ont été communiquées	61,82 %	61,08 %	-0,74 %
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en entier	6,69 %	6,83 %	0,14 %
% de pages communiquées en entier	7,17 %	4,67 %	-2,50 %
Exceptions et exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	2,35	2,83	0,48

Autres activités

En 2013-2014, le bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels a déclaré ne pas avoir été incapable d'offrir des séances de formation sur la *Loi sur l'accès à l'information*, en raison des niveaux de ressource et du volume toujours élevé de demandes d'accès à l'information.

Plaintes

En 2013-2014, le Commissariat à l'information du Canada a reçu 14 plaintes à l'endroit de Sécurité publique Canada⁹⁶, toutes étant des plaintes de refus. En comparaison, cinq plaintes avaient été déposées contre cette institution en 2012-2013, dont quatre pour des refus.

⁹⁶ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

Parmi les plaintes reçues en 2013-2014, quatre étaient non fondées et quatre ont été discontinuées. Une plainte était fondée et cinq étaient toujours en suspens (en date d'avril 2015).

Service canadien du renseignement de sécurité

Créé en 1984, le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) a la responsabilité d'assurer la sécurité nationale au Canada, en faisant enquête sur les menaces, en analysant l'information et en produisant des renseignements. Le SCRS aide également à empêcher que des personnes qui présentent une menace pour la sécurité n'entrent au pays, n'obtiennent le statut de résident permanent ou la citoyenneté ou n'aient accès à des renseignements, à des sites ou à des actifs canadiens.

En 2013-2014, le SCRS a reçu beaucoup plus de demandes qu'au cours de la période de référence précédente, le nombre étant passé de 488 à 903 (hausse de 85 %). Cette hausse semble être due en grande partie au volume élevé de demandes informelles concernant des trousseaux d'accès à l'information publiées précédemment en vertu de la *Loi*⁹⁷ qui ont été incluses dans les demandes traitées informellement. Il est donc difficile d'évaluer avec précision le rendement du SCRS au cours de la présente période de référence, en particulier en ce qui a trait au délai de traitement (car il faut habituellement moins de temps pour compléter les demandes qui concernent des trousseaux d'accès à l'information publiées précédemment).

Le SCRS a complété 903 des 964 demandes de son inventaire en 2013-2014, ce qui représente un taux de traitement de 95 %. En 2012-2013, ce taux avait été de 88 %.

En 2013-2014, les demandes sont venues principalement du public (41 %), des médias (31 %) et du milieu universitaire (18 %).

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	488	903	85,04 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	290	317	9,31 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	133	173	40
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	1,86 %	4,95 %	3,09 %
<small>Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes complétées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.</small>			

En ce qui a trait au volume de pages, la proportion de pages par demande complétée a été plus élevée en 2013-2014 (173 pages par demande) qu'en 2012-2013 (133 pages par demande). En 2013-2014, environ

⁹⁷ D'après le rapport statistique du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT), les demandes traitées de manière informelle sont des demandes officielles qui ont été abandonnées pour recevoir un traitement informel. L'inclusion, dans le calcul, des demandes visant des trousseaux publiées précédemment a une incidence sur les indicateurs de rendement global de l'institution.

4,95 % des demandes complétées ont nécessité le traitement de plus de 1 000 pages, comparativement à un taux de 1,86% en 2012-2013.

Délai de traitement

Au total, 772 demandes, soit 84,3 % de l'ensemble des demandes complétées, l'ont été dans un délai de 30 jours ou moins en 2013-2014. En 2012-2013, cette proportion avait été de 61,7 %. Cette forte proportion atteinte en 2013-2014 est due principalement aux demandes qui ont été traitées de manière informelle; de fait, si l'on exclut ces demandes, la proportion des demandes complétées par le SCRS en 30 jours ou moins passe à 62,28 %. De même, la proportion de demandes complétées en plus de 120 jours, qui était de 6 %, passe à 19,57 % lorsqu'on exclut les demandes traitées de manière informelle.

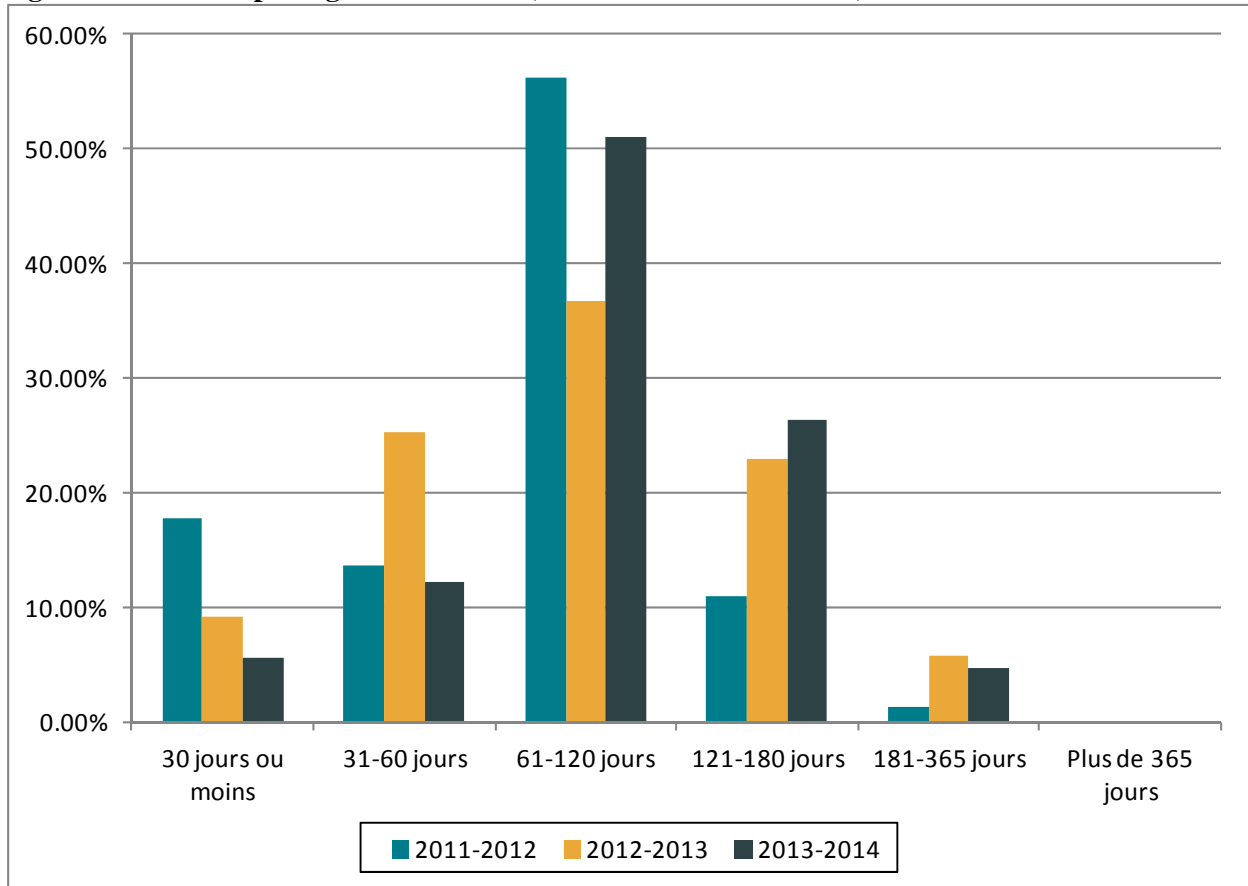
Le SCRS a maintenu la proportion de demandes complétées au-delà du délai prescrit ou prorogé en deçà de 5 %, tant en 2012-2013 (0,63 %) qu'en 2013-2014 (1,2 %). Cela correspond à la note « A »⁹⁸. Les délais ont été prorogés pour toutes les demandes en retard.

Prorogations de délai

En 2013-2014, le SCRS a demandé 106 prorogations de délai pour traiter 916 demandes, ce qui représente un ratio de 0,12 prorogation par demande complétée. En 2012-2013, ce ratio avait été de 0,18 prorogation. Cependant, comme l'illustre la figure 1, les prorogations ont porté sur des délais plus longs.

⁹⁸ Le système de notation des fiches de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

Figure 1. Durée des prorogations de délai (de 2011-2012 à 2013-2014)



En 2013-2014, la plupart des prorogations (80 %) ont été demandées à des fins de consultations en vertu de l'alinéa 9(1)b) ou en raison d'entrave au fonctionnement de l'institution (19,8 %) en vertu de l'alinéa 9(1)a).

Divulgation

En 2013-2014, il n'y a eu communication en entier des documents que pour une seule demande (0,11 %); en 2012-2013, ce nombre avait été de quatre (0,85 %). Sur les 31 569 pages traitées, 8 822 (27,95 %) ont été communiquées par le SCRS. C'est environ 15 % de moins de pages qu'en 2012-2013. De même, la proportion de pages communiquées en entier a été faible (0,11 % en 2013-2014).

Exceptions et exclusions

En 2013-2014, un total de 796 exceptions et de 42 exclusions ont été invoquées pour refuser de communiquer des renseignements, soit une moyenne de 0,91 exception/exclusion par demande complétée. Cette proportion avait été beaucoup plus élevée en 2013-2014 (1,27 exceptions/exclusions par demande complétée).

Les exceptions suivantes ont souvent été invoquées : défense nationale, affaires internationales et activités subversives en vertu du paragraphe 15(1) (202 fois), enquêtes en vertu du paragraphe 16(1) (196 fois) et renseignements personnels en vertu de l'article 19 (111 fois).

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	88,58 %	95,02 %	6,44 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	61,73 %	84,28 %	22,55 %
Nombre moyen de jours nécessaires au traitement d'une demande	45	26	-19
% des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé	0,63 %	1,2 %	0,57 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	36,39 %	37,46 %	1,07 %
% des prorogations de 30 jours ou moins	9,20 %	5,66 %	-3,54 %
Niveau de divulgation			
% des pages traitées qui ont été communiquées	42,82 %	27,95 %	-14,87 %
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en entier	0,85 %	0,11 %	-0,74 %
% de pages communiquées en entier	11,75 %	0,06 %	-11,69 %
Exceptions et exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	1,27	0,91	-0,35

Autres activités

Durant la période de référence, le bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels du SCRS a continué de conseiller et de guider le personnel de l'institution sur les questions liées à la *Loi sur l'accès à l'information*. Les consultations ont porté sur des questions variées, notamment la gestion de l'information, la sécurité de l'information, les ébauches de politiques ainsi que la divulgation proactive de l'information par le SCRS.

Le SCRS a également produit une vidéo qui présente une vue d'ensemble de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Tous les nouveaux employés doivent visionner cette vidéo.

Plaintes

Le nombre de plaintes qu'a reçues le Commissariat à l'égard du SCRS⁹⁹ a augmenté, passant de 15 en 2012-2013 à 20 en 2013-2014.

Quinze des vingt plaintes reçues en 2013-2014 étaient des plaintes de refus. Les cinq autres plaintes concernaient des questions administratives.

Vingt plaintes étaient toujours en suspens en date d'avril 2015. Parmi les plaintes traitées, quatre ont été jugées non fondées et une a été réglée. Six autres ont été discontinuées.

⁹⁹ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

Service correctionnel du Canada

Le Service correctionnel du Canada (SCC) a été créé par la fusion du Service canadien des pénitenciers et du Service national de libération conditionnelle en 1979. Le SCC a pour mandat de contribuer à la sécurité publique en incitant activement et en aidant les délinquants à devenir des citoyens respectueux des lois, tout en exerçant sur eux un contrôle raisonnable, sûr, sécuritaire et humain.

Le SCC a reçu 630 demandes en 2013-2014, soit 20 % de moins que durant la période de référence précédente. Le nombre de consultations reçues a également diminué de 12 % en 2013-2014. Le SCC a connu un rendement supérieur aux statistiques pangouvernementales pour ce qui est du nombre de demandes complétées en moins de 30 jours (bien que son rendement ait diminué en termes de délais de traitement).

De plus, le SCC a complété 13 % moins de demandes en 2013-2014. Parmi toutes les demandes courantes en inventaire (800), 618 ont été complétées en 2013-2014, ce qui donne un taux de traitement de 77,3 % (par rapport à 80,7 % en 2012-2013).

En 2013-2014, comme pour la période précédente, une grande partie des demandes reçues provenaient du grand public (73,5 %, une hausse de 10,6 % par rapport à 2012-2013). Une autre tranche de 18,9 % des demandes provenaient des médias. Dans son rapport annuel, le SCC explique qu'il a continué de traiter des dossiers complexes portant sur les sujets suivants : construction, fusion et dissolution d'institutions correctionnelles; programme législatif; pratiques et politiques en matière de santé mentale.

Le SCC a de plus reçu 66 demandes pour l'obtention des trousse d'accès à l'information publiées précédemment, qui ont donné lieu à la publication de 253 trousse. En outre, le SCC a traité 11 demandes informelles. Dans son rapport de 2012-2013, le SCC indique qu'il a publié 347 trousse d'accès à l'information déjà publiées.

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	785	630	-19,75 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	135	119	-11,85 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	79	104	25
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	1,19 %	1,41 %	0,22 %
<small>Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes complétées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.</small>			

Le volume de pages traitées a augmenté par rapport à 2012-2013. Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée a augmenté de 25 pages (104 pages par demande en 2013-2014). Toutefois, la plupart des demandes ont nécessité le traitement de moins de 100 pages (78,7 %), une proportion proche de celle qui a été constatée en 2012-2013, soit 80 %.

Délai de traitement

Le SCC a répondu à 412 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente 67 % du total des demandes complétées (7 % de moins qu'en 2012-2013). La proportion de demandes complétées en plus de 120 jours a aussi augmenté, passant de 6 % en 2012-2013 à 8,9 % en 2013-2014¹⁰⁰. En revanche, le délai de traitement moyen est inférieur (50,9 jours, contre 54,4 en 2012-2013).

Pour la deuxième année consécutive, les demandes complétées après le délai prescrit ont diminué. En fait, la diminution est de l'ordre de 59 % depuis 2011-2012 (de 127 à 52 demandes). Le nombre de demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé représente une proportion de 8,4 % en 2013-2014, un rendement qui donne une note de « B » au SCC¹⁰¹. Le motif « autres »¹⁰² a été invoqué le plus souvent pour expliquer ces retards (32 des 52 demandes, ou 61,5 %).

Prorogations

Tandis que le nombre de demandes complétées a diminué de 13 % en 2013-2014 par rapport à 2012-2013, le nombre de prorogations pour ces demandes a augmenté de 23,6 % au cours de la même période. Au total, il y a eu 194 prorogations en 2013-2014, c'est-à-dire 0,31 par demande complétée (contre 0,22 en 2012-2013). Dans son rapport annuel, le SCC attribue cette hausse à la complexité et au volume accrus des demandes, qui sont par conséquent plus longues à traiter, surtout lorsqu'elles comprenaient la compilation de statistiques.

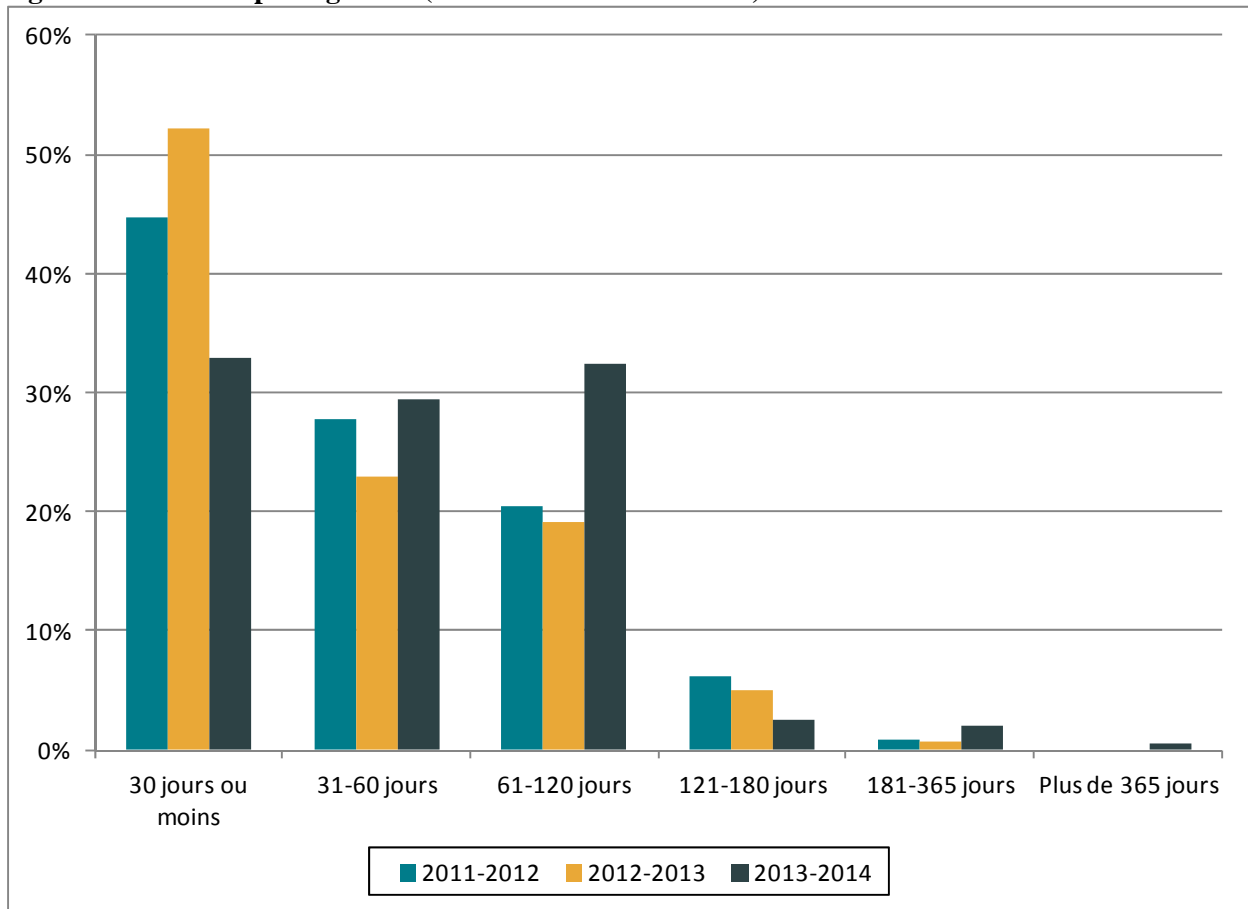
Par ailleurs, les prorogations de délai ont souvent été plus longues en 2013-2014, la proportion de celles qui avaient moins de 30 jours étant passée de 53,3 % en 2012-2013 à 32,99 % en 2013-2014.

¹⁰⁰ Le SCC indique qu'il a fallu plus de temps pour traiter les demandes ayant nécessité des consultations.

¹⁰¹ Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 % ; B = de 5 à 10 % ; C = de 10 à 15 % ; D = de 15 à 20 % ; F = plus de 20 %.

¹⁰² D'après le *Rapport statistique sur la Loi sur l'accès à l'information* du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, les « autres » motifs expliquant que l'institution a traité les demandes après le délai prescrit peuvent englober l'absence de fonctionnaires clés, les difficultés entourant l'obtention des documents pertinents, les conflits de travail et les pannes d'électricité prolongées. La catégorie « autres » contient des motifs autres que la charge de travail et les consultations.

Figure 1. Durée des prorogations (de 2011-2012 à 2013-2014)



Plus de la moitié des prorogations (66 %) ont été prises en vertu de l'alinéa 9(1)a) de la *Loi* (entrave au fonctionnement). Il s'agit d'une augmentation de quelque 9 % par rapport à la période de référence précédente. Parmi les autres prorogations prises en 2013-2014, 23 % l'ont été pour mener des consultations en vertu de l'alinéa 9(1)b).

Divulgation

Parmi les demandes complétées, 138 (22,3 %) ont donné lieu à la communication entière des documents demandés. Ce chiffre représente une diminution approximative de 3 % par rapport à 2012-2013. En outre, la divulgation des pages traitées par le SCC a diminué de 15 % en 2013-2014.

La proportion des demandes complétées pour lesquelles il n'existait pas de documents a augmenté de 18,1 % en 2013-2014. En comparaison, cette proportion s'établissait à 1,6 % à l'échelle du gouvernement. La proportion de demandes abandonnées a également atteint le double de celle qui a été constatée dans l'ensemble du gouvernement (15,5 % par rapport à 7,7 %)

Exceptions et exclusions

En 2013-2014, 704 exceptions et 48 exclusions ont été invoquées pour ne pas communiquer de l'information, ce qui représente 1,22 exceptions ou exclusions par demande complétée. Cette proportion est semblable à celle qui a été observée en 2012-2013.

Les exceptions invoquées touchaient principalement des renseignements personnels (205); les activités du gouvernement (155); l'application de la loi et les enquêtes (153).

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	80,73 %	77,25 %	-3,48 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	73,31 %	66,67 %	-6,64%
Nombre moyen de jours pour le traitement d'une demande	54,4	50,9	-3,5
% des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé	11,66 %	8,41 %	-3,25 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	78,74 %	81,54 %	2,80 %
% des prorogations de 30 jours ou moins	52,23 %	32,99 %	-19,54 %
Niveau de divulgation			
% des pages traitées qui ont été communiquées	56,92 %	41,97 %	-14,95 %
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en entier	25,28 %	22,33 %	-2,95 %
% de pages communiquées en entier	19,68 %	15,36 %	-4,32 %
Exceptions et exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	1,23	1,22	-0,01

Autres activités

En 2013-2014, le SCC a adopté diverses pratiques axées sur l'amélioration du processus d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels :

1. Le SCC a instauré un processus de tri qui lui permet d'attribuer les demandes en fonction de plusieurs paramètres (la charge de travail, la complexité des documents ou l'expertise dans un domaine donné).

2. Il recommande aux demandeurs de commencer par la consultation des résumés des demandes d'accès à l'information traitées avant de présenter une demande officielle et de régler les droits exigés.
3. Le SCC a en outre créé une adresse de courriel générique pour faciliter les demandes d'information par voie électronique, une étape préalable à sa participation au projet Payer en ligne.
4. Le SCC a modifié son système de gestion des dossiers d'AIPRP afin d'être en mesure de répondre à d'autres demandes de conseils plus générales.

Plaintes

En 2013-2014, le Commissariat à l'information du Canada a reçu 56 plaintes contre le SCC¹⁰³. Ce chiffre est comparable à celui de 2012-2013 (57 plaintes).

La proportion des plaintes administratives a diminué de 13 %, passant de 70,2 % en 2012-2013 à 57,1 % en 2013-2014.

En avril 2015, sur les plaintes reçues en 2013-2014, neuf restaient en suspens. Parmi les plaintes traitées, 20 ont été considérées comme étant fondées, 13 comme étant non fondées, 13 plaintes ont été discontinuées et 1 a été réglée.

¹⁰³ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

La Société canadienne des postes

La Société canadienne des postes (SCP) exploite le service de livraison postale du Canada, dirigeant plus de 6 600 bureaux de poste dans tout le pays et traitant 45 millions d'objets de correspondance par jour ouvrable. La Société canadienne des postes est l'une des 70 institutions assujetties à la *Loi sur l'accès à l'information* depuis 2006 et 2007 en vertu de la *Loi fédérale sur la responsabilité*.

En 2013-2014, la SCP a reçu 109 demandes, ce qui représente une hausse de quatre demandes (3,8 %) par rapport à 2012-2013 (105 demandes). La SCP a amélioré son rendement par rapport à l'exercice précédent, plus particulièrement en matière de délai de traitement, obtenant un rendement supérieur au rendement pangouvernemental sur ce point.

En 2013-2014, la SCP a complété 87,3 % de l'ensemble des demandes de son inventaire, soit un taux de traitement comparable à celui de l'année précédente (88,8 %).

Les demandes reçues en 2013-2014 provenaient principalement de trois catégories de demandeurs : membres du public (46,8 %), médias (29,4 %) et secteur privé (22 %).

La SCP a aussi déclaré avoir répondu à 21 demandes non officielles en 2013-2014, ce qui représente une hausse par rapport aux huit demandes de cette nature reçues en 2012-2013.

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	105	109	3,81 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	44	24	-45,45 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	161	217	56
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	5,65 %	7,29 %	1,64 %
<small>Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes terminées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.</small>			

Le volume de pages traitées a considérablement augmenté en 2013-2014, se chiffrant en moyenne à 217 pages par demande complétée, par comparaison à 161 pages en 2012-2013. La proportion de demandes complétées ayant nécessité le traitement de plus de 1 000 pages a elle aussi augmenté, passant de 5,7 % à 7,29 %.

Délai de traitement

En 2013-2014, la SCP a sensiblement amélioré son délai de traitement comparativement aux deux périodes de référence précédentes.

Sur un total de 110 demandes, 74 (67,3 %) d'entre elles ont été complétées dans un délai de 30 jours en 2013-2014 (de ce nombre, 41,9 % n'ont produit aucun document ou ont été abandonnées). Ce taux de traitement représente une amélioration considérable par rapport au taux atteint en 2012-2013 (39,3 %). En 2013-2014, le délai de traitement moyen a été de 36,8 jours. Ce délai de traitement représente également une amélioration comparativement à celui enregistré en 2012-2013, alors qu'il atteignait 301 jours¹⁰⁴.

Une seule demande a été complétée dans un délai ayant dépassé le délai prévu par la *Loi* ou le délai prorogé¹⁰⁵. Par comparaison, 35 demandes avaient été complétées en retard en 2012-2013. La proportion atteinte en 2013-2014 correspond à la note « A »¹⁰⁶. De fait, de 2011-2012 à 2013-2014, la SCP a réduit de plus de 50 % la proportion de demandes complétées dans un délai supérieur au délai prévu par la *Loi* ou au délai prorogé.

Prorogations

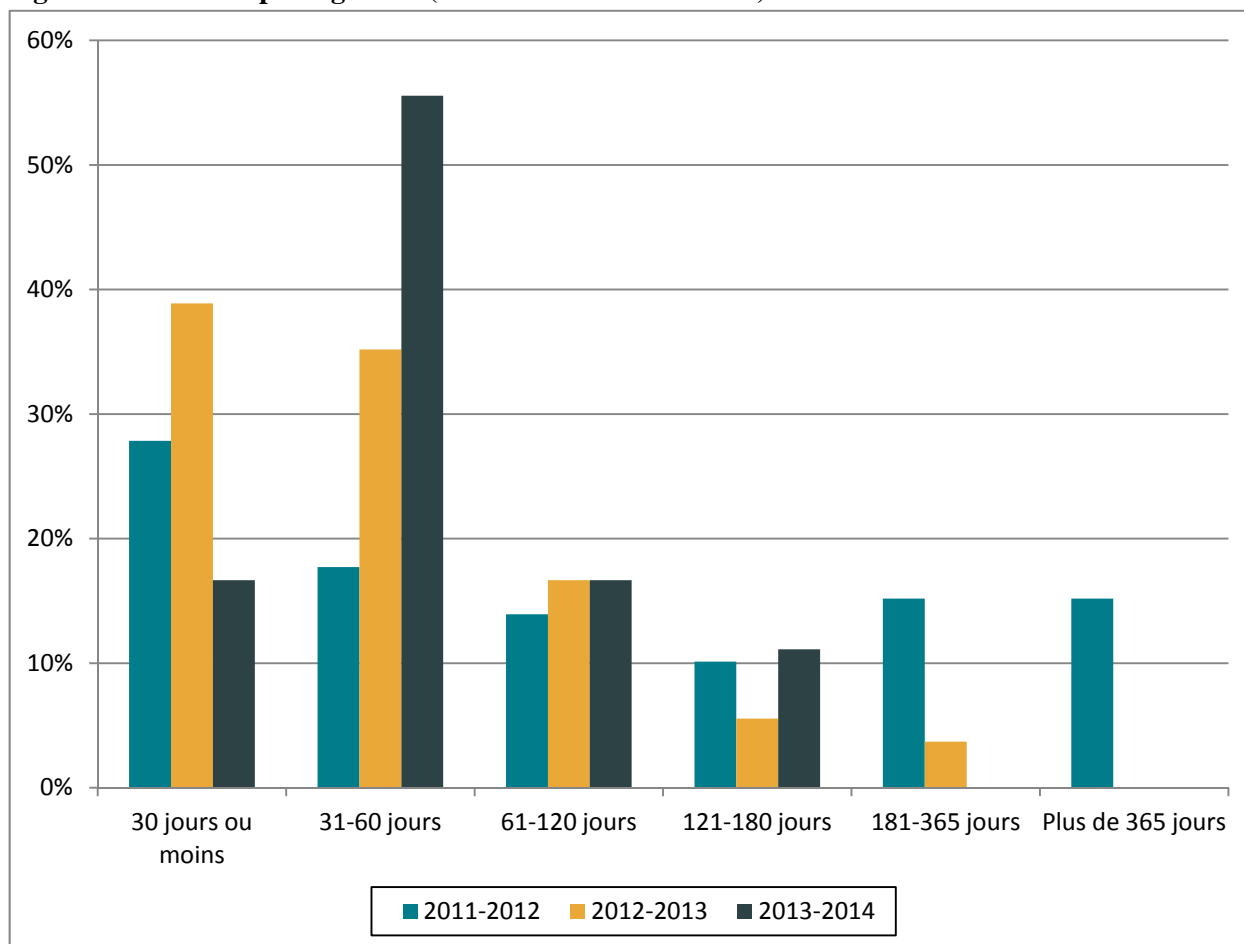
La proportion des prorogations de délai pour les demandes complétées a elle aussi diminué. En 2013-2014, 18 prorogations ont été utilisées, ce qui représente un taux de 0,16 prorogation par demande complétée, comparativement à un taux de 0,4 en 2012-2013. Dans l'ensemble, la durée des prorogations a eu tendance à être de 60 jours ou moins (13 prorogations, 72 % des cas).

¹⁰⁴ D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485. La SCP a répondu à la question parlementaire écrite Q-485 en utilisant les données de l'année civile. La SCP a par la suite indiqué que le délai moyen de traitement des demandes durant l'exercice 2012-2013 avait été de 213 jours.

¹⁰⁵ Cette demande a été complétée dans les 15 jours suivant le délai prévu par la *Loi*.

¹⁰⁶ Le système de notation de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

Figure 1. Durée des prorogations (de 2011-2012 à 2013-2014)



Des 18 prorogations de délai appliquées en 2013-2014, neuf étaient pour aviser des tiers, sept ont été prises en vertu de l'alinéa 9(1)a) (entrave au fonctionnement de l'institution) et deux aux fins de la tenue de consultations en vertu de l'alinéa 9(1)b).

Divulgation

Il y a eu communication totale des documents dans 20,9 % des demandes complétées, ce qui représente une augmentation de 2,4 % par rapport à 2012-2013. Ce taux demeure cependant inférieur au taux pangouvernemental, qui a été de 26,9 % en 2013-2014.

Environ 42,8 % des pages traitées en 2013-2014 ont été communiquées, ce qui représente une baisse de 8,7 % par rapport à 2012-2013. Cependant, plus de pages ont été communiquées en entier en 2013-2014 (19,2 %) qu'en 2012-2013 (8,9 %).

Exceptions/exclusions

En 2013-2014, 164 exceptions ont été appliquées, ce qui représente un taux d'exceptions de 1,49 par demande traitée; aucune exclusion n'a été appliquée. En 2012-2013, ce taux était de 2,02.

La Société canadienne des postes a appliqué l'exception spécifique prévue en vertu de l'article 18.1 dans 39 demandes, comparativement à 59 demandes en 2012-2013. Parmi les autres exceptions souvent appliquées, mentionnons celles visant les renseignements personnels (33 fois) et les activités du gouvernement en vertu du paragraphe 21(1) (31 fois).

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	88,82 %	87,30 %	-1,52 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	39,26 %	67,27 %	28,01 %
Nombre moyen de jours pour le traitement des demandes	301	36,8	-264,2
% des demandes complétées après le délai prévu par la <i>Loi</i> ou le délai prorogé	25,93 %	0,91 %	-25,02 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	67,57 %	62,5 %	-5,07 %
% des prorogations de 30 jours ou moins	38,89 %	5,56 %	-33,33 %
Niveau de divulgation			
% des pages traitées qui ont été divulguées	51,51 %	42,77 %	-8,74 %
% des demandes réglées dont les documents ont été communiqués en entier	18,52 %	20,91 %	2,39 %
% de pages communiquées en entier	8,88 %	19,22 %	10,34 %
Exceptions/exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	2,02	1,49	-0,53

Autres activités - selon les informations contenues dans le Rapport annuel

Le bureau d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels de la SCP s'était fixée trois objectifs pour la période de référence 2013-2014 :

- (1) Compléter 95 % des demandes dans les délais prévus;
- (2) Atteindre un taux de présomption de refus de 5 %;
- (3) Ne reporter en 2014-2015 que les demandes en cours.

La SCP a atteint ces trois objectifs et a même dépassé les objectifs (1) et (2), en complétant 99 % des demandes dans le délai prévu et en obtenant un taux de présomption de refus inférieur à 5 %.

Plaintes

En 2013-2014, le Commissariat à l'information du Canada a reçu dix nouvelles plaintes contre la SCP¹⁰⁷. Ce nombre est comparable à celui de 2012-2013 (huit nouvelles plaintes).

Parmi les plaintes enregistrées en 2013-2014, deux étaient fondées et une n'était pas fondée. Une autre plainte a été discontinuée et six autres étaient toujours en suspens (en date d'avril 2015).

¹⁰⁷ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

Société Radio-Canada

En tant que radiodiffuseur public national du Canada, la Société Radio-Canada (SRC) fournit des services de radio et de télévision aux Canadiens, notamment une gamme de programmes en anglais, en français et en langues autochtones. La Société Radio-Canada est l'une des 70 institutions assujetties à la *Loi sur l'accès à l'information* depuis 2006 et 2007 en vertu de la *Loi fédérale sur la responsabilité*.

La SRC a reçu 159 demandes durant la période de référence 2013-2014, soit 5 de plus qu'en 2012-2013. Dans l'ensemble, les résultats ont été légèrement inférieurs à ceux de 2012-2013. Par contre, la SRC a maintenu un taux de conformité notablement élevé en parvenant à régler toutes les demandes, sauf une, dans le délai prescrit ou prorogé.

Elle a traité 154 demandes en 2013-2014, soit 81,5 % de l'ensemble des demandes de son inventaire (une diminution de 2 % par rapport à 2012-2013). En moyenne, le délai moyen de traitement s'établissait à 42 jours, contre 38 en 2012-2013^{108,109}.

Une bonne partie des demandes reçues en 2013-2014 provenaient du grand public (44,7 %) et, dans une moindre mesure, du secteur privé (40,9 %). Les proportions étaient similaires en 2012-2013.

En 2013-2014, la SRC a également traité 21 demandes pour des trousseaux d'accès à l'information publiées précédemment, contre 17 en 2012-2013. Selon le rapport annuel de la SRC, le site Web Transparence et responsabilisation de la Société a enregistré 1 937 visites.

Le nombre moyen de pages traitées par demande traitée a augmenté de 182 pages en 2013-2014 (de 154 à 336).

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	154	159	3,25 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	29	12	-58,62 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	154	336	182
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	5,19 %	6,38 %	1,19 %
Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes complétées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.			

¹⁰⁸ D'après la réponse à la question parlementaire Q-485 et le rapport annuel de la SRC sur l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information*.

¹⁰⁹ Dans son rapport annuel, la SRC attribue l'augmentation du temps moyen de traitement essentiellement à deux demandes qui ont nécessité de traiter plus de 20 000 pages.

Délai de traitement

La SRC a traité 88 demandes en moins de 30 jours, ce qui représente environ 57,14 % des demandes complétées en 2013-2014. Il s'agit d'une baisse approximative de 9 % par rapport à 2012-2013¹¹⁰.

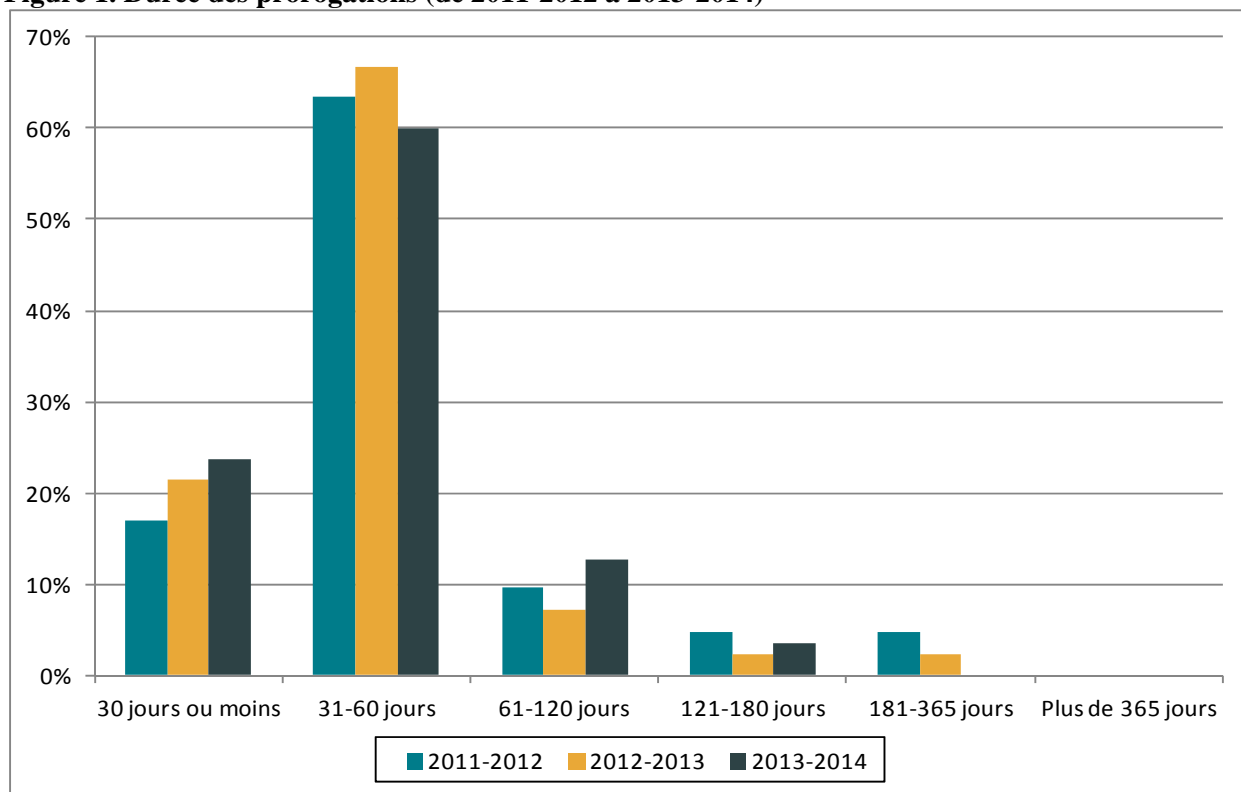
Le nombre de demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé par la SRC a continué de diminuer. Une seule demande a été complétée après le délai prescrit¹¹¹, représentant 0,65 % des demandes complétées en 2013-2014. Ce taux donne une note de « A » à la SRC¹¹².

Prorogations

En 2013-2014, la SRC a eu recours à 55 prorogations au total pour compléter 154 demandes, soit une moyenne de 0,36 par demande. Il s'agit d'une légère hausse par rapport à la période 2012-2013, au cours de laquelle les prorogations par demande s'établissaient à 0,28.

En 2013-2014, 76 % environ des prorogations dépassaient 30 jours¹¹³. La plupart des prorogations sont attribuables à des consultations de tiers (49 %) ou à l'entrave au fonctionnement de l'institution (36 %). Ces proportions sont semblables à celles qui ont été observées en 2012-2013.

Figure 1. Durée des prorogations (de 2011-2012 à 2013-2014)



¹¹⁰ La Société Radio-Canada a indiqué qu'aucune demande reçue et complétée pendant cette période de référence n'avait été complétée hors délai.

¹¹¹ Selon le rapport annuel de la SRC, la demande en question a été complétée trois jours après le délai prescrit.

¹¹² Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 % ; B = de 5 à 10 % ; C = de 10 à 15 % ; D = de 15 à 20 % ; F = plus de 20 %.

¹¹³ Le processus de consultation en vertu de l'alinéa 9(1)c) exige généralement 60 jours. Toutes les consultations de tiers effectuées par la Société Radio-Canada en 2013-2014, sauf une, ont été effectuées en moins de 60 jours.

Divulgation

En 2013-2014, la SRC a répondu à 17 demandes de divulgation de renseignements, soit 11 % de l'ensemble des demandes complétées (une proportion semblable à celle de 2012-2013). Le taux de divulgation de la SRC est resté relativement stable ces trois dernières années.

La proportion de pages traitées qui ont été communiquées a également reculé, passant de 58,8 % en 2012-2013 à 42,9 % en 2013-2014.

Exceptions et exclusions

En 2013-2014, 304 exceptions et 23 exclusions ont été invoquées, ce qui représente une moyenne de 2,12 exceptions et exclusions par demande complétée. Cette proportion était plus faible en 2012-2013 (1,89).

Les exceptions les plus souvent invoquées touchaient les intérêts économiques, en vertu de l'article 18 (91 fois); les renseignements personnels, en vertu de l'article 19 (84 fois); et les renseignements de tiers, en vertu de l'article 20 (57 fois).

L'exception visée à l'article 68.1 (activités de journalisme, de création ou de programmation de la SRC) a été invoquée pour 21 demandes, alors qu'elle l'avait été pour 30 demandes en 2012-2013.

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	83,52 %	81,48 %	-2,04 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	66,45 %	57,14 %	-9,31 %
Nombre moyen de jours pour le traitement des demandes	38	42	4
% des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé	1,32 %	0,65 %	-0,67 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	96,30 %	100 %	3,70 %
% des prorogations de 30 jours ou moins	21,43 %	23,64 %	2,21 %
Niveau de divulgation			
% des pages traitées qui ont été communiquées	58,83 %	42,90 %	-15,93 %

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en entier	11,18 %	11,04 %	-0,14 %
% de pages communiquées en entier	1,96 %	3,76 %	1,8 %
Exceptions et exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	1,89	2,12	0,23

Autres activités

La SRC a continué de faire un suivi des rapports sur les délais de traitement des demandes d'accès à l'information. Le suivi s'est fait au moyen de réunions quotidiennes avec le directeur et les chefs d'équipe de l'AIPRP, ainsi que de comptes rendus hebdomadaires au directeur de l'AIPRP et au bureau du vice-président responsable de la fonction d'AIPRP.

De plus, la SRC a continué de publier des bulletins trimestriels sur son site Web¹¹⁴. Les bulletins donnent un résumé du rendement de la SRC et d'autres renseignements d'intérêt public dans un esprit proactif (notamment, des renseignements financiers).

Toutes les institutions ont désormais l'obligation de publier les résumés mensuels des demandes d'accès à l'information traitées, mais la SRC va plus loin en affichant sur son site Web tous les dossiers visés par des demandes d'intérêt général¹¹⁵.

Plaintes

Le Commissariat à l'information du Canada a reçu au total 61 plaintes contre la SRC¹¹⁶ en 2013-2014, alors qu'il en avait reçu 45 en 2012-2013 (hausse de 35,6 %).

Des 61 plaintes enregistrées en 2013-2014, 55 étaient liées à des refus et 6 à des questions administratives. Proportionnellement, ces chiffres sont comparables à ceux de 2012-2013.

Parmi les plaintes reçues en 2013-2014, 5 ont été considérées comme étant fondées, 3 comme étant non fondées et 2 ont été réglées. De plus, 14 autres plaintes ont été discontinuées et 37 étaient encore en suspens en avril 2015.

¹¹⁴ Les bulletins sont accessibles à <http://www.cbc.radio-canada.ca/fr/rendre-des-comptes-aux-canadiens/transparence-et-responsabilisation/acces-information/bulletin/>.

¹¹⁵ Les dossiers communiqués en réponse à une demande d'accès à l'information d'intérêt général sont accessibles à <http://www.cbc.radio-canada.ca/fr/rendre-des-comptes-aux-canadiens/transparence-et-responsabilisation/acces-information/documents-rendus-publics/>.

¹¹⁶ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

Transports Canada

Transports Canada (TC) est responsable des politiques et programmes en matière de transport. Il veille à ce que le transport aérien, maritime, routier et ferroviaire soit sûr et sécuritaire, efficace et respectueux de l'environnement. Transports Canada collaborent avec d'autres ministères et instances du gouvernement ainsi qu'avec l'industrie pour s'assurer que toutes les parties du système de transport du Canada fonctionnent bien

En 2013-2014, TC a reçu 1 091 nouvelles demandes durant la période de référence, ce qui représente une baisse de 50,3 %¹¹⁷ par rapport à 2012-2013 (2 197 demandes). Toutefois, l'institution a signalé avoir reçu parallèlement un grand nombre de demandes à la suite de l'accident ferroviaire de Lac-Mégantic survenu le 6 juillet 2013. TC fait partie des dix premières institutions en matière de demandes reçues dans le cadre de la *Loi sur l'accès à l'information*, représentant près de 1,8 % de l'ensemble des demandes reçues en 2013-2014.

Dans l'ensemble, les résultats de TC étaient inférieurs à ceux obtenus à l'échelle gouvernementale en 2013-2014. Le traitement des demandes a pris plus de temps en 2013-2014 qu'au cours de l'exercice précédent. On a remarqué un important recours à de longues prorogations de délai en 2013-2014 (le plus important parmi les 27 institutions ayant fait l'objet d'un examen).

TC a traité 82,6 % de l'ensemble des demandes de son inventaire en 2013-2014, par rapport à un pourcentage de traitement de 56,7 % atteint en 2012-2013. En moyenne, il a fallu 179 jours à TC pour traiter les demandes en 2013-2014, comparativement à 119 jours au cours du dernier exercice (60 jours supplémentaires pour traiter une demande)¹¹⁸.

Les sources de demandes les plus courantes reçues en 2013-2014 comprenaient les médias (43,3 %), le secteur privé (28,2 %) et le grand public (18,2 %). En 2012-2013, les membres du grand public représentaient 29 % des demandeurs.

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	2 197	1 091	-50,3 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	265	265	0
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	104	159	55

¹¹⁷ Selon TC, cette baisse du nombre de demandes indique un changement d'approche de la part d'un petit nombre de demandeurs qui, plutôt que de présenter plusieurs demandes pour tous les dossiers liés à un sujet précis, ont d'abord demandé une liste des dossiers et ont présenté une deuxième demande pour les dossiers précis qui les intéressaient.

¹¹⁸ D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	2,20 %	2,83 %	0,63 %
<small>Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes complétées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.</small>			

Dans l'ensemble, le volume de pages traitées dans le cadre des demandes en 2013-2014 était plus élevé qu'en 2012-2013. Bien que la plupart des demandes aient exigé le traitement de 100 pages ou moins (73,8 %), le nombre moyen de pages traitées par demande a augmenté de 104 en 2012-2013 à 159 en 2013-2014. Le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées est resté similaire à celui du dernier exercice.

Délai de traitement

TC a répondu à 441 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente environ 24,6 % des demandes complétées en 2013-2014. Cette proportion était de 61 % à l'échelle gouvernementale. Le règlement d'un bon nombre de demandes au cours de la période de référence a également pris entre 181 et 365 jours (706, soit 39,4 %) et 45 (soit 2,5 %) ont été complétées en plus d'un an.

Bien que 4,6 % des demandes complétées en 2013-2014 l'aient été après l'échéance prescrite ou prorogée (comparativement à 21 % en 2012-2013), ce qui donne lieu à une note de « A »¹¹⁹, il semble que ce taux ait été obtenu en raison d'un important recours à de longues prorogations de délai.

TC a invoqué la charge de travail comme étant la principale raison pour laquelle les demandes avaient été complétées en retard en 2013-2014 (59 demandes, soit 71,1 %).

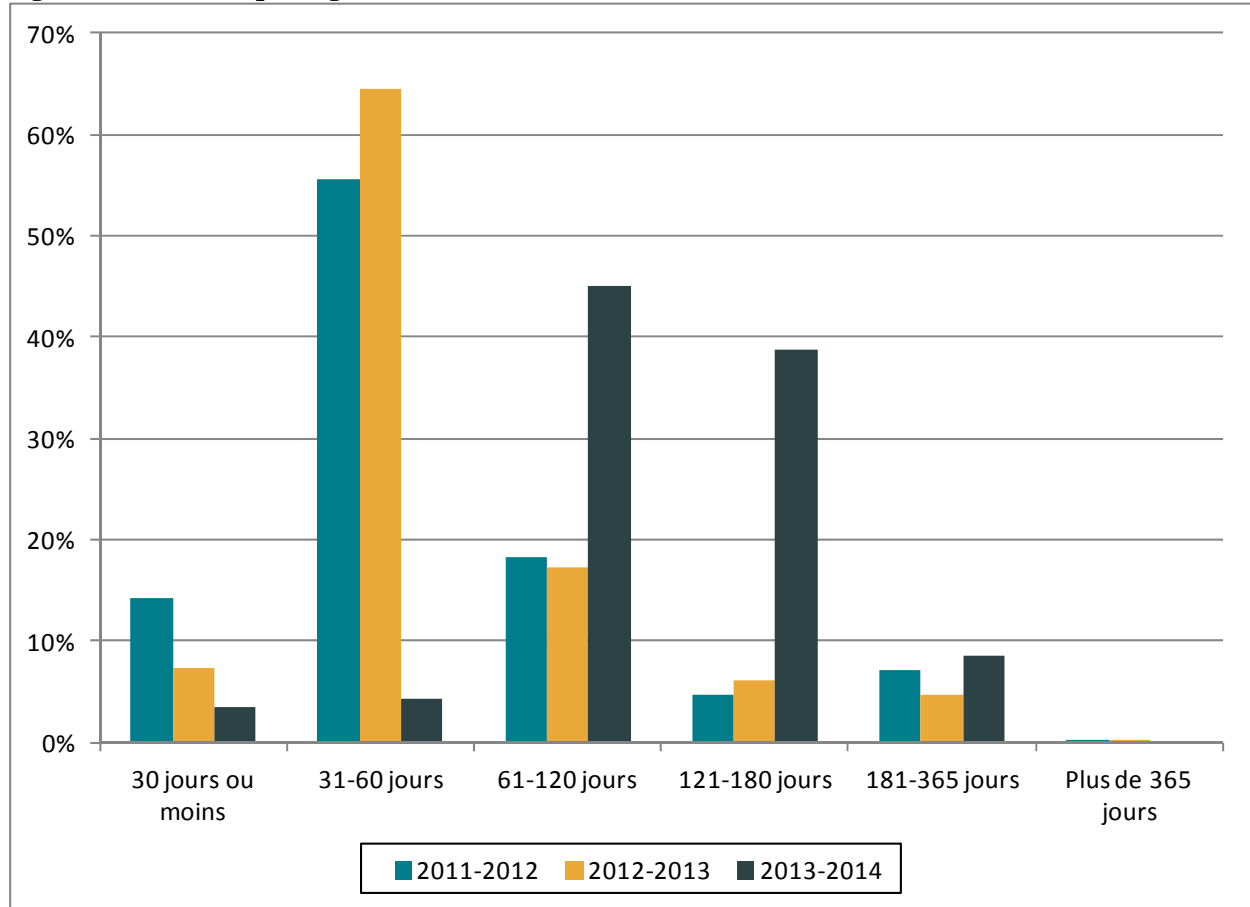
Prorogations de délai

Le recours aux prorogations de délai par TC a beaucoup augmenté en 2013-2014 par rapport à la dernière période de référence (de 861 à 2 322, soit une hausse de 170 %). Le nombre de prorogations de délai par demande complétée (1,29) était environ cinq fois supérieur à la proportion à l'échelle gouvernementale (0,26).

Les durées des prorogations prises étaient généralement pour de plus longues périodes. La proportion des prorogations de délai pour 30 jours ou moins a baissé, passant de 7,3 % en 2012-2013 à 3,4 % en 2013-2014. Les prorogations de délai accordées en vertu de l'alinéa 9(1)b) étaient particulièrement longues, dépassant 120 jours (89,5 %) pour la majorité d'entre elles.

¹¹⁹ Le système de notation des fiches de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

Figure 1. Durée des prorogations de délai (de 2011-2012 à 2013-2014)



Ce résultat est principalement attribuable au nombre de prorogations de délai prises dans le cadre de consultations [alinéa 9(1)b)], qui a augmenté de 464 % par rapport à 2012-2013 (passant de 190 à 1 072). Toutefois, 200 demandes visant du personnel sur le terrain axé sur le travail d'enquête et le mandat en matière de sûreté et de sécurité de Transports Canada pendant la période initiale de l'arrivée des demandes ont également été prorogées en vertu de l'alinéa 9(1)a).

Le recours aux prorogations de délai pour des demandes dans le cadre desquelles aucun document n'a été trouvé est particulièrement problématique. Comme l'indique le rapport, 349 prorogations de délai (soit 15 % de l'ensemble des prorogations) ont été prises en vertu de l'alinéa 9(1)a) (lorsque la recherche à travers un grand nombre de documents ou leur examen entraverait de façon sérieuse le fonctionnement de l'institution), mais n'ont produit aucun document. Des prorogations de délai ont été prises pour 318 demandes supplémentaires (soit 13,7 %) afin de consulter des documents inexistantes.

Divulgation

Sur les 1 794 demandes complétées, les documents demandés ont été entièrement communiqués dans 12 % des cas. Cette proportion était de 11 % en 2012-2013. Ce résultat est inférieur à la proportion pangouvernementale (26,9 %).

La proportion de pages traitées qui ont été communiquées a également baissé considérablement, passant de 86 % en 2012-2013 à 46 % en 2013-2014.

Exceptions et exclusions

En 2013-2014, TC a invoqué 2 895 exceptions et 127 exclusions au total, ce qui représente un ratio de 1,68 exceptions/exclusions par demande complétée. Ces résultats sont deux fois plus importants que ceux de la période de référence précédente. À titre de comparaison, le ratio à l'échelle du gouvernement était de 1,18 en 2013-2014.

Les exceptions les plus souvent appliquées comprenaient les activités du gouvernement (976 fois), les renseignements de tiers (610 fois) et les renseignements personnels (309 fois).

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	56,74 %	82,56 %	25,82 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	34,39 %	24,58 %	-9,81 %
Nombre moyen de jours nécessaires au traitement d'une demande	119	179	60
% des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé	21,42 %	4,63 %	-16,79 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un	71,22 %	89,72 %	18,5 %
% des prorogations de délai de 30 jours ou moins	7,32 %	3,45 %	-3,87 %
Niveau de divulgation			
% des pages traitées qui ont été communiquées	85,53 %	46 %	-39,53 %
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en	10,99 %	11,98 %	1,09 %
% de pages communiquées en entier	9,63 %	33,64 %	24,01 %
Exceptions et exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	0,85	1,68	0,83

Autres activités

TC a participé aux consultations du Secrétariat du Conseil du Trésor concernant la gestion efficace de la recrudescence des demandes d'accès à l'information, une situation à laquelle TC a dû faire face en 2013-2014 à la suite de l'accident de Lac-Mégantic.

Plaintes

Le nombre de plaintes contre TC¹²⁰ a augmenté en 2013-2014 (83 plaintes) par rapport à 2012-2013 (72 plaintes). Cependant, la proportion de plaintes administratives est similaire pour les deux périodes de référence (entre 43 et 45 %).

Parmi les plaintes reçues en 2013-2014, 40 étaient fondées, 13 étaient non fondées, 11 ont été abandonnées et 23 ont été résolues sans conclusion. Au mois d'avril 2015, 17 plaintes supplémentaires étaient toujours en suspens.

¹²⁰ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Initialement connu sous le nom de Commission des travaux publics, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) a été créé sous sa forme actuelle en 1993 grâce à la fusion de plusieurs ministères. TPSGC est chargé de fournir aux ministères, aux conseils et aux organismes fédéraux des services à l'appui de leurs programmes.

En 2013-2014, TPSGC a reçu 718 demandes¹²¹, ce qui représente une baisse de 11,4 % par rapport à 2012-2013 (810 demandes). L'institution a également traité proportionnellement moins de pages par demande. La diminution globale de la charge de travail a permis à TPSGC de compléter le traitement d'une proportion plus élevée de demandes en 2013-2014. TPSGC a ainsi été en mesure de compléter environ 83 % des demandes de son inventaire, comparativement à un taux de 74,4 % en 2012-2013.

Bien que les résultats obtenus par TPSGC en 2013-2014 se comparent à ceux de 2012-2013, ils ont été inférieurs aux résultats pangouvernementaux pour la plupart des indicateurs.

Les demandes reçues en 2013-2014 sont venues principalement des trois catégories suivantes de demandeurs : public (35,2 %), secteur privé (32 %) et médias (26,9 %).

De plus, 214 demandes concernant des trousseaux d'accès à l'information publiées précédemment ont été communiquées de façon informelle en 2013-2014.

Tableau 1. Charge de travail

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Nombre de demandes reçues	810	718	-11,36 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions fédérales)	316	331	4,75 %
Nombre moyen de pages traitées par demande complétée	514	360	-154
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	11,94 %	7,75 %	-4,19 %
<small>Note : Le nombre moyen de pages traitées par demande complétée et la proportion de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées sont calculées à partir du total des demandes complétées pour lesquelles l'information a été communiquée (en entier ou en partie), des demandes exceptées ou exclues en entier et des demandes abandonnées. Cela exclut les demandes complétées pour les motifs suivants : absence de documents, demandes transférées ou traitement informel.</small>			

De plus, quelque 7,75 % des demandes ont nécessité le traitement de plus de 1 000 pages, comparativement à un taux de 11,9 % en 2012-2013¹²². Alors que le nombre moyen de pages traitées par

¹²¹ D'après le rapport annuel sur l'administration de la *Loi* de TPSGC, la plupart des demandes reçues ont porté sur les services de passation de marchés et d'approvisionnement, notamment la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de construction navale et le remplacement des chasseurs à réaction.

¹²² Selon le rapport annuel sur l'administration de la *Loi* de TPSGC, sept demandes ont nécessité le traitement de plus de 5 000 pages en 2013-2014.

demande avait considérablement augmenté en 2012-2013 (514 pages), il a diminué en 2013-2014 pour s'établir à 360 pages, soit un résultat comparable à celui de 2011-2012 (396 pages).

Délai de traitement

En 2013-2014, TPSGC a complété 345 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente 41,7 % des demandes complétées durant cet exercice (ce pourcentage est similaire aux résultats de la période de référence précédente). Par comparaison, 61 % des demandes complétées à l'échelle pangouvernementale l'ont été dans un délai de 30 jours ou moins en 2013-2014. En 2013-2014, le délai de traitement moyen des demandes était de 105 jours¹²³.

La proportion des demandes complétées dans un délai de plus de 120 jours en 2013-2014 (27,9 %) a été comparable à celle de 2012-2013, mais a été nettement plus élevée qu'à l'échelle de l'administration fédérale (10,7 %).

La proportion des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé a augmenté de quelque 2,6 %, passant de 8 % en 2012-2013 à 10,6 % en 2013-2014. Cette proportion en 2013-2014 correspond à la note « C »¹²⁴. Selon le rapport annuel sur l'administration de la *Loi* de TPSGC, il a fallu en moyenne 149 jours de plus pour terminer le traitement des demandes en retard en 2013-2014, alors qu'il en avait fallu 182 en 2012-2013. La plupart de ces demandes en retard (93,2 %) avaient déjà fait l'objet d'une prorogation de délai.

Parmi les motifs invoqués pour expliquer le non-respect de l'échéance prévue par la loi ou de l'échéance du délai prorogé, mentionnons la tenue de consultations externes (39,8 %), d'autres motifs (30,68 %) et la charge de travail (27,3 %)¹²⁵.

Prorogation

TPSGC a eu recours à 673 prorogations pour compléter 828 demandes en 2013-2014¹²⁶. Cela représente un ratio d'environ 0,81 prorogation par demande complétée, soit l'un des taux les plus élevés parmi l'ensemble des institutions examinées. Ce pourcentage est comparable à celui de la période de référence précédente.

Des 673 prorogations de délai, 74 (soit 11 %) l'ont été pour des périodes de 30 jours ou moins en 2013-2014. TPSGC a également mentionné que les prorogations en 2013-2014 avaient été en moyenne pour des périodes de 132 jours (ce qui représente une diminution par rapport à 2012-2013, où la prorogation moyenne avait été de 174 jours).

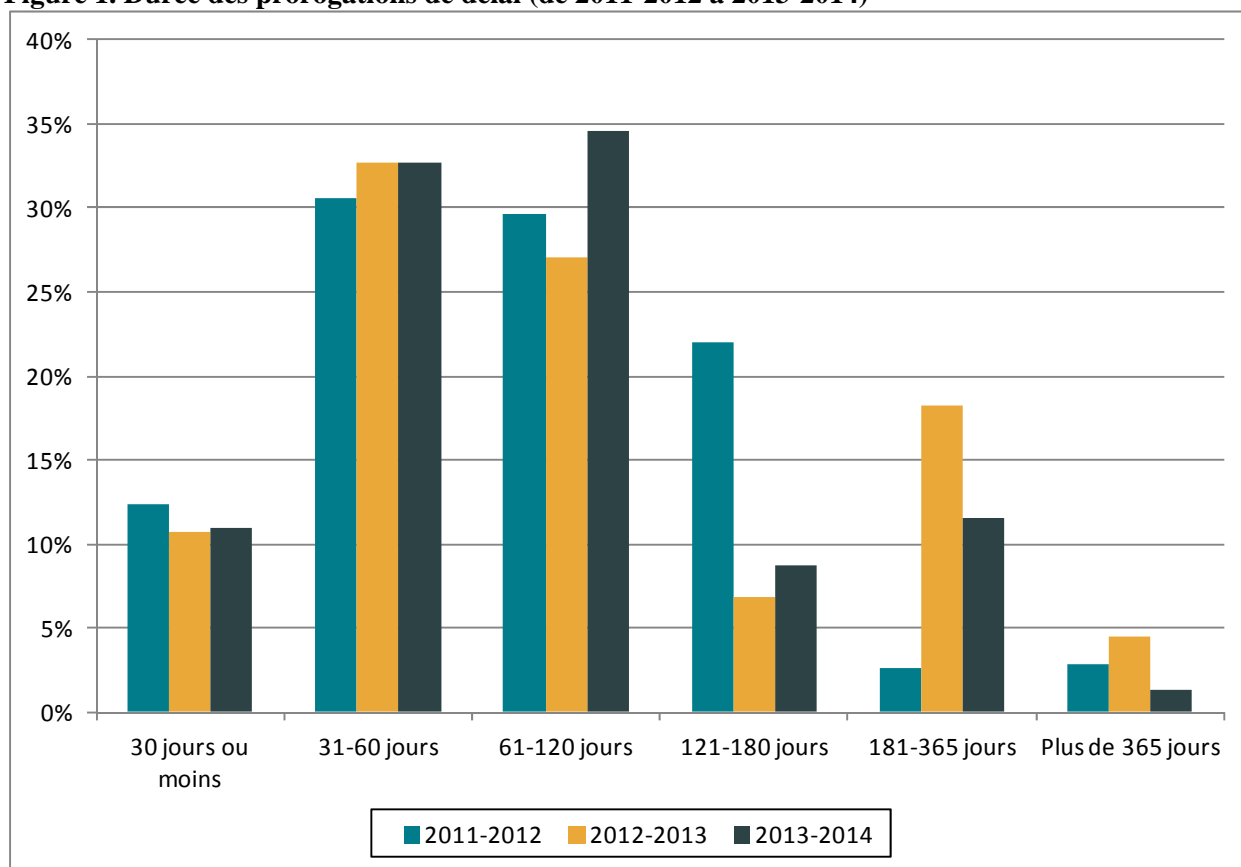
¹²³ D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

¹²⁴ Le système de notation des fiches de rendement du Commissariat à l'information du Canada 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

¹²⁵ D'après le *Guide pour le Rapport statistique sur la Loi sur l'accès à l'information* du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, les « autres » motifs, expliquant que l'institution a traité les demandes après le délai prescrit ou le délai prorogé, peuvent englober l'absence de fonctionnaires clés, les difficultés entourant l'obtention des documents pertinents, les conflits de travail et les pannes d'électricité prolongées. La catégorie « autres » contient des motifs autres que la charge de travail et les consultations.

¹²⁶ TPSGC a indiqué que 458 demandes complétées avaient nécessité une prorogation de délai (ce qui représente environ 55 % de l'ensemble des demandes complétées en 2013-2014). En 2012-2013, la proportion avait été de 53 %.

Figure 1. Durée des prorogations de délai (de 2011-2012 à 2013-2014)



Les prorogations qui ont été requises en vertu de l'alinéa 9(1)b) (consultations autres qu'en vertu de l'article 69) ont représenté environ 47 % de l'ensemble des prorogations. De plus, 38,6 % des prorogations ont été requises pour consulter un tiers conformément à l'alinéa 9(1)c).

Divulgation

Sur les 828 demandes complétées, il y a eu communication entière des documents dans 17,9 % des cas, ce qui représente une hausse de 2 % par rapport à 2012-2013. Cette proportion demeure toutefois inférieure à la proportion pangouvernementale (26,8 %).

En 2013-2014, quelque 68,2 % des pages traitées ont été communiquées, comparativement à un taux de 57,8 % en 2012-2013.

Exceptions et exclusions

Au total, en 2013-2014, 1 512 exceptions et 91 exclusions ont été invoquées pour refuser de communiquer des renseignements, ce qui représente un taux de 1,94 exceptions/exclusions par demande complétée. En comparaison, cette proportion avait été de 1,91 en 2012-2013.

Les exceptions les plus fréquentes ont porté sur les motifs suivants : renseignements de tiers (469 fois), renseignements personnels (395 fois) et fonctionnement de l'institution (252 fois). Ces nombres sont comparables à ceux de la période de référence précédente.

Tableau 2. Rendement

Mesures	Période de référence 2012-2013	Période de référence 2013-2014	Écart
Traitement des demandes			
Taux de traitement	74,38 %	82,97 %	8,59 %
Délai de traitement			
% des demandes complétées dans un délai de 30 jours	42,31 %	41,67 %	-0,64 %
Nombre moyen de jours nécessaires au traitement d'une demande	105	105	Aucun
% des demandes complétées après le délai prescrit ou prorogé	8,00 %	10,63 %	2,63 %
% des consultations provenant d'une institution fédérale complétées dans un délai de 30 jours	64,76 %	71,64 %	6,88 %
% des prorogations de délai de 30 jours ou moins	10,74 %	11,00 %	0,26 %
Niveau de divulgation			
% des pages traitées qui ont été communiquées	57,75 %	68,17 %	10,42 %
% des demandes complétées dont les documents ont été communiqués en entier	15,87 %	17,87 %	2,00 %
% de pages communiquées en entier	11,59 %	6,52 %	-5,07 %
Exceptions et exclusions			
Nombre d'exceptions ou d'exclusions par demande complétée	1,91	1,94	0,03

Autres activités

Dans son rapport annuel de 2013-2014, TPSGC dit avoir mis à jour sa politique interne sur l'accès à l'information afin de l'harmoniser avec les modifications apportées aux politiques et aux directives en la matière. Ces modifications concernent l'obligation d'aider les demandeurs, la communication de documents du Cabinet du ministre et les présumées infractions à l'article 67.1 de la *Loi*.

TPSGC a aussi donné 15 séances de formation et de sensibilisation en 2013-2014 à quelque 195 employés du ministère.

Plaintes

En 2013-2014, le nombre de plaintes déposées à l'endroit de TPSGC¹²⁷ a diminué, passant de 35 plaintes en 2012-2013 à 28 en 2013-2014.

Dix-sept des plaintes reçues en 2013-2014 étaient des plaintes de refus. Le nombre de plaintes administratives a lui aussi diminué, passant de 19 en 2012-2013 à 11 en 2013-2014.

En date d'avril 2015, neuf des plaintes reçues en 2013-2014 étaient toujours en suspens. Parmi les plaintes traitées, dix étaient fondées, six étaient non fondées, une a été réglée et deux ont été discontinuées.

¹²⁷ Les chiffres rapportés dans cette section sont basés sur les statistiques du Commissariat. Des différences peuvent être notées avec l'information rapportée par les institutions, puisque la méthodologie employée diffère.