



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

43<sup>e</sup> LÉGISLATURE, 1<sup>re</sup> SESSION

---

# Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 005

**PARTIE PUBLIQUE SEULEMENT - PUBLIC PART ONLY**

Le mercredi 11 mars 2020

---



Présidente : Mme Rachael Harder



## Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique

Le mercredi 11 mars 2020

• (1530)

[Traduction]

**La présidente (Mme Rachael Harder (Lethbridge, PCC):** Bienvenue à tous. Nous allons commencer.

**M. Damien Kurek (Battle River—Crowfoot, PCC):** Madame la présidente, j'invoque le Règlement pour exprimer ma reconnaissance envers la greffière, qui a encore réussi à obtenir une salle télévisée. Je sais qu'il y en a peu sur la Colline. Je remercie sincèrement la greffière et tous ceux qui travaillent fort pour que nous puissions rendre des comptes dans toute la mesure du possible dans le cadre de nos obligations parlementaires.

Merci.

**La présidente:** Merci, Monsieur Kurek.

**M. Charlie Angus (Timmins—Baie James, NPD):** Madame la présidente, j'invoque le Règlement. Un gazouillis que vous avez envoyé à propos d'un vote de l'un des membres m'a vraiment mis mal à l'aise.

J'ai voté comme les conservateurs parce que j'estime que cet enjeu éthique méritait d'être entendu, mais il a été rejeté et ce, parce que tous les membres ont le droit de voter selon leur point de vue. Je pense qu'il est capital que nous puissions compter sur l'impartialité de la présidence. La présidence doit avoir notre soutien. Je dois savoir que, lorsque vous vous prononcez contre une chose, vous le faites à titre de présidente et non en raison d'un intérêt particulier.

Je pense que ce gazouillis est sans précédent et je crains qu'il s'agisse d'une tentative d'intimidation envers un membre de notre comité. Je pense que nous devons en discuter. J'espère que vous voudrez aussi en discuter.

**La présidente:** Merci beaucoup, monsieur Angus. Je signale qu'il n'y a pas eu de gazouillis; toutefois, un message a été publié sur Facebook. J'en assume l'entière responsabilité. J'ai effectivement publié un message au sujet de la députée du Bloc québécois. Je m'excuse auprès d'elle. À titre de présidente, j'ai commis un faux pas. Il va sans dire que je m'en excuse. Le message a d'ailleurs été retiré.

Nous allons maintenant entendre notre témoin pour aujourd'hui, Mme Maynard, qui témoignera au cours de la prochaine heure.

Vous avez 10 minutes pour faire votre déclaration préliminaire, puis nous passerons aux questions des membres.

[Français]

**Mme Caroline Maynard (commissaire à l'information du Canada, Commissariat à l'information du Canada):** Je vous remercie, madame la présidente.

[Traduction]

Merci de m'avoir invitée aujourd'hui.

[Français]

Je suis heureuse d'avoir l'occasion de vous parler de mon rôle et de rencontrer certains d'entre vous pour la première fois.

Je suis commissaire à l'information depuis mars 2018. Avec maintenant deux années d'expérience, je pense être bien placée pour vous donner un aperçu objectif de mon mandat et vous parler de ce qui s'en vient.

Je présume que vos analystes vous ont déjà donné un aperçu des mandats des agents du Parlement qui se rapportent à votre comité. Alors, je vous parlerai brièvement du mien et de mes priorités. J'aborderai ensuite certains des changements qui ont été au cœur des activités du Commissariat à l'information ainsi que des défis importants auxquels notre organisation fait face.

[Traduction]

J'aimerais d'abord insister sur un point important, qui est souvent source de confusion : l'administration globale de la Loi sur l'accès à l'information et des instruments de politique et outils servant à son administration relève du Secrétariat du Conseil du Trésor. Cela veut dire que c'est le Secrétariat du Conseil du Trésor qui surveille le traitement des demandes d'accès à l'information au sein des institutions fédérales.

Mon rôle est d'enquêter sur les plaintes concernant ces demandes d'accès, normalement parce que les institutions tardent à répondre ou parce que les demandeurs estiment ne pas avoir reçu toute l'information à laquelle ils avaient droit.

Mon commissariat reçoit des milliers de ces plaintes chaque année, mais j'ai aussi le pouvoir de déposer une plainte moi-même. De plus, je peux entamer des actions en justice ou y intervenir si nécessaire. Mon commissariat l'a d'ailleurs fait à plusieurs reprises.

En tant qu'agent du Parlement, je présente chaque année un rapport sur mes activités, et je peux présenter des rapports spéciaux au Parlement sur des questions importantes qui relèvent de mes pouvoirs et de mes fonctions.

• (1535)

[Français]

Le Commissariat compte environ 120 employés, dont 70 % travaillent à la section Enquêtes et gouvernance. Je suis secondée par trois sous-commissaires, qui sont respectivement responsables des sections suivantes: Enquêtes et gouvernance; Service Corporatif, Planification stratégique et services de transformation; et Services juridiques et Affaires publiques.

Mon but est de maximiser la conformité à la Loi, au moyen de nombreux outils et pouvoirs à ma disposition.

[Traduction]

Le rôle de mon commissariat est d'une importance cruciale parce que la loi canadienne sur la liberté de l'information donne aux Canadiens le droit d'accéder à l'information au sujet de leur gouvernement — au sujet des activités qu'il entreprend, des décisions qu'il prend et de l'argent qu'il dépense. La Cour suprême du Canada a déclaré que le droit d'accès était « quasi constitutionnel ».

Les Canadiens soumettent de plus en plus de demandes, parce qu'ils veulent savoir comment les décisions sont prises au gouvernement et comment le gouvernement utilise les fonds publics. Cette connaissance renforce la confiance en nos institutions et en nos dirigeants. Et je vous affirme que cette soif de savoir est là pour rester.

J'aimerais maintenant vous parler brièvement de mes quatre priorités, sur lesquelles je me suis concentrée au cours des deux premières années de mon mandat. Elles sont à la base de mon nouveau plan stratégique, qui sera lancé sous peu et qui orientera le reste de mon mandat de sept ans.

Ma première priorité est d'optimiser l'ouverture et la transparence au sein de ma propre organisation. L'une des choses que nous avons faites à cette fin est de publier des documents d'orientation sur nos enquêtes afin que les plaignants puissent comprendre comment et pourquoi nous arrivons à certaines conclusions. Nous avons maintenant une base de données consultable des décisions. La base de données et les documents d'orientation sont accessibles sur notre site Web.

[Français]

Une autre de mes priorités est de favoriser la collaboration avec les intervenants. Avec les plaignants en particulier, j'ai déployé des efforts pour favoriser des communications rapides, ce qui a permis de mieux comprendre leurs besoins et ce qu'ils recherchent, et pour assurer un meilleur suivi de leurs dossiers. Nous avons fait des progrès, mais il reste beaucoup de travail à faire.

[Traduction]

Je rencontre aussi régulièrement la communauté fédérale de l'accès, soit les fonctionnaires qui traitent les demandes dans les institutions fédérales assujetties à la Loi. Je les consulte et je les invite à signaler les problèmes et faire part de leurs nouvelles idées. Je rencontre aussi régulièrement les responsables des institutions et leurs cadres supérieurs. Je leur indique ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas dans leur façon de gérer les demandes d'accès.

Ma troisième priorité est la mise en œuvre des changements apportés récemment à la Loi sur l'accès à l'information. La Loi est entrée en vigueur en 1983. Les modifications adoptées par le Parlement en juin comprenaient des changements importants. Ces modifications m'ont donné des outils additionnels. Par exemple, j'ai

maintenant le pouvoir de rendre des ordonnances. Cela veut dire que je peux ordonner aux institutions de prendre des mesures précises, comme divulguer plus de documents, quand je conclus qu'une plainte est fondée. Je peux publier ces ordonnances et mes recommandations dans les rapports finaux sur mon site Web. Le premier rapport final a justement été publié la semaine dernière.

Les institutions peuvent maintenant me demander la permission pour ne pas donner suite à une demande qui est vexatoire, entachée de mauvaise foi ou qui constitue autrement un abus du droit d'accès. Comme la barre pour autoriser ce type de demande est haute, je l'ai fait seulement une seule fois jusqu'à maintenant.

Et ma dernière priorité, et non la moindre, est la réduction de l'inventaire de plaintes actives au Commissariat à l'information. L'inventaire représente un défi de taille. Même si nous fermons plus de dossiers et réduisons l'inventaire de vieilles plaintes, il y a eu une augmentation considérable des nouvelles plaintes. À la même date l'an passé, nous avions reçu environ 2 000 plaintes. Jusqu'à maintenant, cette année, nous en avons reçu 5 900. Point important: même si nous avons réussi à fermer plus de deux fois plus de dossiers cette année, notre inventaire continue d'augmenter rapidement.

Cela m'amène à vous parler d'un autre défi de taille auquel fait face mon commissariat: notre financement. Certes, nous sommes reconnaissants du financement de 1,7 million de dollars que nous avons reçu lorsque les modifications à la Loi sont entrées en vigueur, en juin. Mais, chaque année au cours des quatre dernières années, l'ancienne commissaire et moi avons dû demander du financement supplémentaire pour composer avec la charge de travail croissante de nos enquêteurs.

Bien que le financement temporaire soit utile, cela pose des difficultés au niveau de la dotation, car nous ne pouvons pas offrir d'emplois permanents. Nous investissons des ressources dans la formation de nouvelles recrues et le recours à des consultants, seulement pour les perdre quand ils se font offrir un poste plus permanent ailleurs. Il est donc difficile de planifier à long terme et impossible de poursuivre sur notre lancée.

Les équipes d'accès dans les institutions fédérales ont aussi des difficultés au niveau des ressources. Le roulement de personnel dans ce domaine est très élevé. C'est un travail difficile. Elles aussi ont besoin de ressources supplémentaires pour traiter le nombre croissant de demandes et pouvoir répondre à la demande provenant du Commissariat à l'information.

J'insiste donc sur le fait que des ressources supplémentaires sont nécessaires à l'échelle du système, si l'on veut que le régime d'accès à l'information puisse bien servir les Canadiens. Par ailleurs, si le gouvernement a véritablement à cœur la transparence, comme il l'a souligné dans les lettres de mandat des ministres, il doit appuyer le système d'accès à l'information et en faire une priorité, car celui-ci joue un rôle crucial dans la transparence du gouvernement.

• (1540)

[Français]

Je tiens toutefois à vous assurer que les employés de mon commissariat sont dévoués et font un travail remarquable malgré les ressources limitées et une charge de travail qui ne cesse d'augmenter. Ils croient en leur travail et je me sens très bien appuyée.

Voilà qui conclut mes remarques préliminaires.

J'aimerais terminer en vous rappelant que ma porte est toujours ouverte pour vous et votre personnel. Je serai heureuse de comparaître devant vous chaque fois que je serai convoquée. Je suis aussi disponible pour vous rencontrer individuellement ou en groupe.

L'accès à l'information est une composante fondamentale de l'ouverture, de la transparence et de la responsabilisation du gouvernement. Cela renforce la confiance entre les institutions et les citoyens.

Je vous remercie.

Je vais maintenant répondre à vos questions.

[Traduction]

**La présidente:** Je vous remercie, madame Maynard.

Nous allons passer à notre première question, posée par M. Barrett. Vous avez six minutes.

**M. Michael Barrett (Leeds—Grenville—Thousand Islands et Rideau Lakes, PCC):** Merci beaucoup, madame la présidente.

Madame Maynard, c'est un plaisir de vous rencontrer. Je ne vous ai pas serré la main avant la réunion parce que nous ne le faisons pas par les temps qui courent. Nous nous contentons de nous taper dans la main ou de nous donner un coup de coude.

J'aimerais discuter avec vous de quelques points mentionnés dans votre déclaration préliminaire. L'un d'eux concerne la possibilité que vous avez de rendre des ordonnances. Pour reprendre vos paroles, cela vous permet d'ordonner aux institutions de prendre des mesures précises, comme de divulguer plus de documents, si vous concluez qu'une plainte est fondée.

Une personne qui a témoigné devant notre comité par le passé, M. Vincent Gogolek, ancien directeur général de l'organisme B.C. Freedom of Information and Privacy Association, a dit que, si une personne au gouvernement veut faire disparaître un document, tout ce qu'elle a à faire est de dire que c'est un document confidentiel du Cabinet.

Je suppose que vous voyez où je veux en venir.

Il a ajouté:

Rien ne justifie de conserver ce trou noir dans la loi [...] Un grand nombre de gouvernements provinciaux permettent depuis des années à leur commissaire à l'information d'examiner ces documents sans qu'il y ait eu de problème. Rien n'explique pourquoi le gouvernement fédéral ne pourrait pas en faire autant.

Nous avons vu, selon les dires d'autres commissaires, d'autres agents du Parlement, que cela les gêne dans leur travail lorsqu'ils enquêtent sur une plainte fondée. Globalement, je me demande si vous pourriez me décrire un contexte dans lequel le fait que des documents soient des documents confidentiels du Cabinet a une incidence sur votre capacité à faire votre travail. Constitue-t-il un obstacle pour vous?

**Mme Caroline Maynard:** Dans mon travail, nous voyons cela en réponse à des demandes d'information, lorsque le dossier reçu contient des documents caviardés parce qu'ils sont exemptés en vertu du secret du Cabinet. À l'heure actuelle, en vertu de la loi, les documents confidentiels du Cabinet sont exclus et non assujettis à la loi.

Dans le cadre de nos enquêtes, nous demandons aux ministères de fournir certains renseignements pour confirmer ou nous assurer qu'il s'agit bien de documents confidentiels du Cabinet.

Je suis d'accord avec vous. Le fédéral est l'un de trois ordres de gouvernement où nous ne pouvons pas, à titre de commissaires, voir les documents confirmant qu'il s'agit de documents confidentiels du Cabinet. Dans d'autres pays, les commissaires peuvent voir les documents confirmant que des documents sont des documents confidentiels du Cabinet.

Il nous est déjà arrivé, dans le cadre de certaines de nos enquêtes, de pouvoir conclure que le tampon de confidentialité du Cabinet avait été apposé sur des documents qui n'étaient pas des documents confidentiels du Cabinet et qui auraient dû être rendus publics.

Il n'est pas facile de déterminer ce qu'il en est quand on ne voit pas le document. Je recommanderais donc de modifier cela, lors du prochain examen de la loi, pour que nous puissions au moins voir ces documents.

● (1545)

**M. Michael Barrett:** Je vous remercie.

Quels sont vos recours lorsque vous déterminez que le sceau de confidentialité du Cabinet a été mal employé?

**Mme Caroline Maynard:** Si nous en venons à cette conclusion, nous nous adressons à l'institution pour expliquer pourquoi. Par le passé, nous ne pouvions que faire des recommandations aux institutions. Je peux maintenant ordonner à une institution de divulguer un document.

Si nous sommes en désaccord avec l'institution, cela peut donner lieu à un rapport final au ministre expliquant pourquoi le document n'est pas un document confidentiel du Cabinet, mais c'est très difficile en vertu de la loi actuelle, parce que nous ne voyons pas les documents. Nous devons nous en remettre aux index fournis par l'institution qui a créé le document confidentiel du Cabinet et il est souvent très difficile de conclure qu'un document n'en est pas un.

**M. Michael Barrett:** Avez-vous publié les indicateurs ou statistiques sur les fois où vous avez déterminé que le sceau du secret du Cabinet avait été apposé à tort sur un document durant votre mandat de deux ans?

**Mme Caroline Maynard:** Je dirais que c'est arrivé probablement une seule fois.

**M. Michael Barrett:** Vous avez mentionné que votre financement est évidemment indispensable à l'accomplissement de votre travail et vous accomplissez beaucoup avec une équipe modeste, mais déterminée. Ce travail est important pour les Canadiens. J'apprécie certainement le travail que vous faites et je suis certain que nous pensons tous qu'il est très utile.

Comment vos ressources sont-elles concentrées pour garantir que le maximum de Canadiens reçoivent l'information de la meilleure qualité qui soit?

**Mme Caroline Maynard:** À l'heure actuelle, dans un budget de 13 millions de dollars par année, 11 millions sont consacrés aux salaires et 70 % de cette somme est affectée en totalité aux enquêtes. Moins de 20 % de nos dépenses portent sur les services internes, comme les services généraux, les RH et les Finances. Nous consacrons aussi une petite somme aux services juridiques et aux services de sensibilisation et de communication. La majeure partie de nos dépenses est consacrée à l'embauche d'enquêteurs. Nous avons actuellement, je pense, 69 enquêteurs à temps plein.

**M. Michael Barrett:** Quel pourcentage ou quelle proportion de vos enquêtes sont initiées à l'interne plutôt que motivées par des plaintes?

**Mme Caroline Maynard:** En ce moment, j'ai deux plaintes initiées de mon propre chef. Ce sont des enquêtes systémiques. Cela se produit lorsque nous décelons un problème qui semble dépasser un seul dossier parce que nous le voyons dans plusieurs dossiers. Dans ce cas, j'ai lancé une enquête systémique. Je sais que l'ancienne commissaire en a lancé un petit nombre. Je ne sais pas combien, mais c'était peu.

**M. Michael Barrett:** D'accord.

**Mme Caroline Maynard:** C'est habituellement parce qu'il y a un enjeu d'intérêt public ou qui aura des répercussions, non seulement sur les institutions, mais sur l'ensemble du système.

**La présidente:** Madame Brière, vous avez la parole.

[Français]

**Mme Élisabeth Brière (Sherbrooke, Lib.):** Bonjour.

Je vous remercie, madame la commissaire, de votre présentation.

Une des recommandations incluses dans le rapport produit par le Comité, lors de la législature précédente, était de minimiser les données et de clarifier les règles de consentement concernant l'échange de renseignements personnels entre les ministères et les agences gouvernementales.

Avez-vous commencé à intégrer cette recommandation dans votre travail?

**Mme Caroline Maynard:** Je ne suis pas certaine de comprendre ce dont vous parlez. C'était probablement une recommandation qui s'adressait au commissaire à la protection de la vie privée.

Je travaille dans le domaine des demandes d'accès à l'information. Il y a aussi mon confrère M. Therrien, le commissaire à la protection de la vie privée, que vous allez rencontrer cette semaine ou la semaine prochaine, je crois. Son travail est de s'assurer qu'il n'y a pas d'atteinte à la vie privée des employés ou des Canadiens. De même, il s'assure qu'une personne qui fait une demande d'accès à ses propres renseignements peut obtenir ces renseignements.

J'ai quand même, par l'entremise de mes enquêtes, vu de l'information personnelle caviardée. Nous travaillons donc avec M. Therrien assez étroitement, mais je n'ai pas eu vent de ce dont vous nous parlez. C'est probablement M. Therrien qui va pouvoir vous répondre.

• (1550)

**Mme Élisabeth Brière:** C'est bien.

J'ai une question dans le même ordre d'idée. Comment une personne peut-elle être assurée que ses données ne sont pas utilisées à d'autres fins que celles auxquelles elle a consenti?

**Mme Caroline Maynard:** C'est M. Therrien qui va pouvoir vous le dire. Dans le cadre de ses enquêtes, il voit cela souvent, probablement.

Il y a une chose qui me frustre. Je prends l'exemple d'une demande d'accès à l'information de quelqu'un qui a soumis lui-même l'information. Je vous donne l'exemple d'une personne qui fait une demande de statut de réfugié.

On va lui demander de fournir l'information personnelle au sujet de son épouse, de sa famille. Pourtant, lorsque cette personne fait une demande d'accès à l'information, on va lui remettre seulement l'information qui la concerne. L'institution est obligée de caviarder même l'information personnelle qui concerne son épouse et sa famille. Cela occasionne donc du travail supplémentaire.

J'ai fait une recommandation au ministère de la Justice, parce qu'il est en train d'étudier des modifications à la Loi sur la protection des renseignements personnels. Dans une situation comme celle-là, quand c'est le demandeur lui-même qui nous a fourni l'information, l'information devrait lui être redonnée sans qu'il soit obligé de faire travailler nos institutions. Elles ont suffisamment de travail en ce qui a trait à l'accès à l'information. Elles n'ont pas besoin qu'on leur ajoute cette charge de travail.

**Mme Élisabeth Brière:** D'accord.

Durant l'année à venir, quelles seront les grandes priorités du Commissariat?

**Mme Caroline Maynard:** Les grandes priorités sont certainement de réduire l'inventaire de plaintes et de travailler en collaboration avec les plaignants et les institutions pour trouver des solutions autres que l'accès à l'information. Je parle de divulgation proactive.

Quand je rencontre les responsables des institutions, souvent, je demande s'ils ont une liste des demandes d'accès à l'information qui reviennent souvent et s'ils tiennent compte de cela quand ils publient leurs documents. Il y a des pays où, après trois demandes, le document est automatiquement publié sur le site Internet de l'institution.

On n'a pas ce genre de règle au Canada. J'essaie d'encourager les institutions à le faire elles-mêmes. Il n'est pas nécessaire d'avoir une liste obligatoire. Les institutions qui connaissent déjà les demandes qu'elles reçoivent constamment devraient d'elles-mêmes en faire la divulgation proactive.

Cela diminuerait énormément le travail de nos unités d'accès à l'information qui sont vraiment petites. Le nombre de demandes d'accès à l'information est incroyable. Il augmente chaque année.

**Mme Élisabeth Brière:** Vous soulignez, dans votre présentation, l'importance de diminuer l'inventaire des plaintes. J'imagine que cela représente un défi important, entre autres en ce qui touche le nombre d'employés et les fonds dont vous disposez.

**Mme Caroline Maynard:** En effet, nous essayons d'obtenir des fonds supplémentaires pour pouvoir engager plus de gens.

De plus, le problème se trouve au niveau du gouvernement en général. Même si j'avais 45 nouveaux enquêteurs, je n'aurais pas la possibilité de recevoir les réponses à mes enquêtes de la part des institutions qui, elles, n'ont pas non plus les ressources nécessaires. Au sein des institutions, c'est la même équipe qui répond aux demandes d'accès, qui répond à mes plaintes et qui, souvent, fait la divulgation proactive de la part de l'institution. Les employés ont des priorités. Je passe souvent en dernier parce que la demande d'accès est prioritaire.

Ces gens doivent aussi répondre à des demandes provenant d'autres institutions. Les consultations entre institutions sont horribles, et c'est ce qui fait, souvent, qu'il y a plus de délais. C'est encore la même petite équipe qui va gérer tout cela. Il faut investir dans le système, dans la gestion de l'information et dans des solutions autres que simplement améliorer l'accès à l'information.

**Mme Élisabeth Brière:** Il faut le faire de façon sécuritaire, j'imagine?

**Mme Caroline Maynard:** Oui, c'est cela, afin qu'il n'y ait pas d'atteinte à la vie privée, comme on l'a dit tout à l'heure.

**Mme Élisabeth Brière:** Il y a donc une mise en commun des données entre les différentes instances gouvernementales.

**Mme Caroline Maynard:** Cette mise en commun survient lorsqu'un document est destiné à être divulgué à une personne qui l'a demandé.

Supposons que le document provient de deux institutions concernées par un même dossier, comme la Défense nationale et les Affaires étrangères. Elles vont se parler pour être sûres qu'elles sont d'accord pour remettre l'information demandée. Un échange sera fait à ce niveau. Ces consultations sont rarement faites au sujet des renseignements personnels, c'est plutôt sur le plan de la sécurité nationale, des opinions juridiques ou de justice remises à une institution. Les deux vont se parler pour être sûres qu'elles s'entendent sur ce qu'elles peuvent divulguer ou non.

• (1555)

**Mme Élisabeth Brière:** Je vous remercie, madame Maynard.

[Traduction]

**La présidente:** Madame Gaudreau, vous avez six minutes.

[Français]

**Mme Marie-Hélène Gaudreau (Laurentides—Labelle, BQ):** Merci, madame la présidente.

Je vous remercie de votre présentation, madame Maynard.

Elle m'éclaire un peu, mais j'aimerais en savoir davantage. J'ai été intéressée par un détail d'un exemple que vous avez donné.

En ce qui a trait à la mécanique, lors de la réception d'une demande d'accès à l'information, par exemple d'un journaliste qui formule une requête, combien cela prend-il de temps? Comment la mécanique fonctionne-t-elle, étant donné qu'il y a un enjeu de dotation et une augmentation des plaintes?

J'aimerais vous entendre à ce sujet.

**Mme Caroline Maynard:** L'administration de la demande d'accès à l'information est du ressort du Conseil du Trésor, mais la Loi prévoit qu'une demande d'accès doit obtenir une réponse en dedans de 30 jours.

Si la personne ne reçoit pas de réponse dans les 30 jours, elle peut présenter une plainte à mon bureau. Les institutions peuvent demander une prolongation. C'est souvent le cas lorsque le nombre de pages requises dépasse les 500 ou 1000. Souvent, en 30 jours, elles ne vont pas avoir le temps de les réviser, ou bien, parfois, elles sont obligées d'aller consulter d'autres institutions parce que ces dernières ont des documents qui traitent de plusieurs personnes. Elles peuvent demander une prolongation. Si la personne qui fait la demande n'est pas satisfaite du document reçu, de la demande de prolongation ou du temps pris pour y répondre, elle peut déposer une plainte à notre bureau.

Selon les institutions, cela ne se passe pas de la même manière. Il y a des institutions qui sont très bien outillées, mais, dans le cas de certaines autres, il faut encore échanger des documents sur papier. Quelqu'un reçoit une demande et est obligé d'aller voir une autre personne, dans son bureau, parce qu'il sait que c'est elle qui travaille à ce dossier. Il va lui demander ses courriels et ses documents à ce sujet. Les gens lui remettent les documents sur papier et la personne qui travaille à l'accès à l'information doit scanner les documents ou, souvent, les rédiger à la main. Cela ajoute du temps à l'exécution de la demande. Nous essayons d'encourager les institutions à investir dans des logiciels utilisant une technologie plus rapide, à faire un échange de courriels ou une meilleure gestion des courriels.

Prenez l'exemple d'un Canadien qui veut savoir comment telle décision a été prise au sujet d'une politique du gouvernement, et que la réponse arrive en 10 millions de pages, mais que là-dedans il y a 5 millions de courriels et d'échanges entre les gestionnaires parce que les gens travaillent beaucoup par courriel. Cinq personnes qui reçoivent le même courriel vont remettre ce courriel à la suite de la demande d'accès. Il y a énormément de duplication de documents et il y a un grand besoin d'investir et de former les gens sur le plan de la gestion de l'information. Cela réduirait énormément les coûts et les délais pour nos pauvres employés qui doivent travailler sur ces 10 millions de pages.

Par la suite, au moment de l'enquête, nous faisons la même chose, parce qu'il faut regarder cela une page à la fois. Ensuite, nous parlons aux gens de l'institution. Cela crée énormément de travail.

**Mme Marie-Hélène Gaudreau:** D'après ce que j'entends, compte tenu de l'augmentation du nombre de plaintes ces dernières années et du délai de 30 jours, l'enjeu, présentement, c'est la dotation. Vous avez parlé tantôt du roulement.

**Mme Caroline Maynard:** Oui.

**Mme Marie-Hélène Gaudreau:** Est-ce qu'il y a un lien?

**Mme Caroline Maynard:** Les statistiques du Conseil du Trésor indiquent que, au cours des six dernières années, les demandes d'accès à l'information ont augmenté de 225 %. L'année passée, le gouvernement en a reçu environ 120 000. Une institution en a déjà reçu 120 000 depuis le début de l'année, ce qui va doubler la demande. Les demandes d'accès ont augmenté de 225 %. Les plaintes, chez nous, continuent d'augmenter également. Oui, il y a une corrélation. Cependant, les ressources n'ont pas suivi. Il y a donc un besoin partout dans le système.

• (1600)

**Mme Marie-Hélène Gaudreau:** D'accord.

Est-ce que j'ai utilisé tout mon temps de parole?

[Traduction]

**La présidente:** Il vous reste deux minutes.

[Français]

**Mme Marie-Hélène Gaudreau:** C'est excellent.

Madame la commissaire, si vous aviez une recommandation extrêmement importante à faire, quelle serait-elle?

Il a été question de financement et de dotation, mais compte tenu des projets de loi qui ont été adoptés au cours des dernières années, notamment le dernier, C-58, quelle serait votre principale recommandation?

**Mme Caroline Maynard:** La Loi prévoit qu'il y aura l'année prochaine une nouvelle étape de révision législative. Mon équipe se penche présentement sur chaque disposition de la Loi. Nous voulons nous assurer que les recommandations que nous ferons seront basées sur nos plaintes, nos enquêtes et nos observations sur ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas.

Les consultations entre institutions représentent un problème important, parce qu'aucun délai n'est imposé. Il y a un délai de 30 jours pour répondre à une demande d'accès à l'information. Par contre, si vous consultez une autre institution parce que vous croyez devoir le faire, qu'il s'agisse d'une question de sécurité nationale ou d'information importante, cette institution n'est pas tenue de respecter un délai pour vous répondre. Il y a des cas où l'institution consultée met six mois ou un an à fournir une réponse. Or, c'est l'institution qui a reçu la demande qui est tenue de respecter la loi.

Nous allons considérer ce qui se fait ailleurs. En effet, nous ne sommes pas les seuls, au fédéral, à avoir une loi sur l'accès à l'information. Cela dit, je pense qu'il sera important d'imposer un délai aux personnes ou aux institutions qui doivent répondre à une demande de consultation. L'absence de limite est vraiment un problème. Elle fait en sorte que les délais sont dépassés.

**Mme Marie-Hélène Gaudreau:** Merci beaucoup, c'était très éclairant.

[Traduction]

**La présidente:** Merci.

Monsieur Angus, vous avez six minutes.

**M. Charlie Angus:** Je vous remercie d'être venue. Vous jouez un rôle essentiel dans notre démocratie. Mon ancien collègue Pat Martin avait l'habitude de dire que l'accès à l'information était l'oxygène et le moteur du processus démocratique. Tous les nouveaux gouvernements, à l'instar du dernier, promettent d'être ouverts. Puis, la première chose qu'ils font, lorsqu'ils se rendent compte qu'un gouvernement ouvert veut dire que les gens peuvent poser des questions sur les mauvaises décisions, c'est de commencer à essayer de trouver toutes sortes de façons de ne pas avoir un gouvernement ouvert.

Il y a plusieurs trucs. Le secret du Cabinet, je pense, est l'article 23. Non, ça, c'est le secret professionnel de l'avocat; c'est le second. Il y a le secret professionnel, le secret du Cabinet puis le grand trou noir des cabinets ministériels. Cela rendait folle l'ancienne commissaire, Mme Legault: comment se fait-il que tout ce qui se passe dans le cabinet d'un ministre devrait être protégé du regard du public? C'est là que toutes les décisions sont prises.

Est-ce que le projet de loi C-58 a changé quelque chose à cela?

**Mme Caroline Maynard:** En vertu du projet de loi C-58, il y a maintenant une partie 2, qui porte sur la publication proactive, et qui revient, en gros, à codifier la politique sur la publication proactive qui existait avant. Ses dispositions s'appliquent aussi à d'autres institutions, dont les cabinets ministériels, le Sénat, les juges [...]

**M. Charlie Angus:** Le Sénat, oui.

**Mme Caroline Maynard:** La communication proactive est une façon de donner accès et elle a été ajoutée. Toutefois, il y a une différence entre mon rôle selon la partie 1 d'enquêter sur les demandes d'accès et la partie 2, dont les dispositions ne font pas partie de mon mandat.

Une chose a été ajoutée et j'ai pensé que j'en serais satisfaite, mais ils ont ajouté les noms des employés des cabinets ministériels et leur titre parmi les renseignements qui ne sont plus considérés comme des renseignements personnels. Le hic, c'est qu'ils ne sont pas considérés comme des fonctionnaires. Tout ce qu'on peut recevoir, c'est le nom de l'employé et son titre, mais s'il y a d'autres renseignements concernant cette personne, elle n'est pas considérée comme un simple fonctionnaire. En vertu de la Loi sur la protection

des renseignements personnels, les renseignements sur les fonctionnaires, — leurs nom, titre, opinions et autre renseignement lié à leur travail et aux activités — ne sont pas considérés comme des renseignements personnels.

Ils ont établi une différence entre les deux.

**M. Charlie Angus:** Il y a une différence entre la communication proactive et le droit d'accès à des documents. Je reporte mes collègues à 2011, lorsque Tony Clement a réussi à obtenir que 50 millions de dollars de fonds pour la sécurité frontalière aillent à Muskoka pour être dépensés sur des kiosques et des épaves de bateaux, tout cela sous le couvert du secret ministériel. Nous n'avons pas pu trouver comment il avait dépensé le moindre sou jusqu'à ce que nous nous adressions aux municipalités. Grâce à leur loi sur l'accès à l'information, nous avons découvert qu'elles avaient leurs propres applications pour les dépenses. C'est ainsi que cela a été connu, mais, au niveau du cabinet du ministre, nous ne pouvions rien savoir.

Est-ce que de s'assurer que nous avons accès ou, à tout le moins, qu'on vous donne le droit de décider [...] je pense que c'est une question fondamentale. Je ne peux pas dire quand un document est un document confidentiel du Cabinet. Vous le pouvez. J'ai l'impression que le fait que vous n'avez pas le droit de déterminer si les documents tombent dans cette catégorie ou s'ils sont simplement protégés sans raison nuit à votre travail.

• (1605)

**Mme Caroline Maynard:** Je suis d'accord. Je pense que ça devrait être comme pour le secret professionnel de l'avocat, qui est l'un des mieux protégés, mais j'ai quand même le droit de voir le document. Je peux vous dire que les Canadiens ont confiance en une personne qui n'est pas dans l'institution. Si nous avons un document sous les yeux et que nous disons à la personne que le document qu'elle a reçu est censuré, caviardé, parce que c'est un avis juridique ou qu'il est protégé par l'article 23, comme vous dites, cela rassure les Canadiens.

Je pense que ce serait la même chose pour le secret du Cabinet. Si nous pouvions confirmer qu'un document est protégé par ce secret, le voir et ne pas le rendre public [...] Nous ne rendons pas de documents publics. Nous ne rendons jamais un document public nous-mêmes. Nous parlons à l'institution. Nous lui demandons de le rendre public, ou nous rendons une ordonnance, et si elle n'est pas d'accord, elle peut s'adresser aux tribunaux. Rien n'est rendu public tant qu'il n'y a pas de décision finale.

**M. Charlie Angus:** Parlons-en parce que, en 2014, j'ai demandé au gouvernement, alors un gouvernement conservateur, les notes au sujet de la décision politique de refuser de rendre publiques 10 000 pages de preuves recueillies par la police concernant des crimes commis contre des enfants au pensionnat autochtone St. Anne. Je ne voulais pas voir les documents de la police. Je n'ai pas le droit de les voir. Je demandais les courriels — pour la décision politique justifiant cet acte — dont il aurait dû être question. On a sans cesse reporté le dossier puis les libéraux ont été élus et ont simplement dit qu'il n'était pas question de me laisser les voir.

Votre prédécesseure les a affrontés. Nous y avons passé de nombreuses années. Elle a même menacé de les traîner en cour. Ils ont finalement accepté de me donner les documents en trois lots. Je vais les apporter, si vous voulez les voir. Il y avait trois lots de documents censurés montrant chaque courriel disant: « Hé Mary, comment vas-tu? » — puis la suite est biffée — ou « Hé Bob! » — puis, la suite est biffée.

Je suis frappé que le ministère de la Justice se contente de patienter [...] je veux dire, nous avons mené cette bataille pendant sept ans. On les a menacés de s'adresser à la Cour fédérale et ils ont quand même caviardé les documents pour protéger le ministre. Avec vos pouvoirs de rendre des ordonnances, auriez-vous pu modifier cette décision? Ou ont-ils le pouvoir d'y désobéir et de ne pas produire des documents qui devraient être du domaine public?

**La présidente:** Vous avez 20 secondes.

**Mme Caroline Maynard:** Je peux ordonner la production de documents, sauf en ce qui concerne les documents confidentiels du Cabinet, mais je peux aussi [...] Oui, si j'ordonne qu'un document soit communiqué ou qu'une exemption ne soit pas appliquée, c'est à l'institution de faire appel aux tribunaux et non à moi de contester la décision.

**M. Charlie Angus:** Merci.

**La présidente:** Nous poursuivons les séries de cinq minutes et nous passons à M. Gourde.

[Français]

**M. Jacques Gourde (Lévis—Lotbinière, PCC):** Merci, madame la présidente.

Je remercie Mme la commissaire d'être ici aujourd'hui.

Vous avez effleuré un sujet tout à l'heure qui m'a étonné. Vous avez parlé de bonnes pratiques qui se font dans d'autres pays, mais pas ici. Si nous nous comparons à d'autres pays, nous pourrions nous consoler aussi. Quoi qu'il en soit, y a-t-il des pays qui ont des pratiques d'accès à l'information dignes de mention dont nous pourrions nous inspirer?

**Mme Caroline Maynard:** Oui. Notre loi existe depuis 36 ans maintenant. Le Canada a été le 12<sup>e</sup> pays au monde à se doter d'une loi sur l'accès à l'information, donc un des premiers, un des piliers. Aujourd'hui, 120 pays ont des lois sur l'accès à l'information. Bien entendu, les toutes nouvelles lois donnent plus de pouvoirs ou moins d'exemptions.

La Loi comme telle peut assurément être modifiée et améliorée, mais il faut aussi regarder la façon dont c'est mis en pratique. Certains pays ont des lois très libérales, mais leurs institutions ou leur gouvernement ne les appliquent pas autant que nous. Ici, le gouvernement semble bien comprendre les exemptions et les exclusions.

Lorsque nous recommandons des modifications législatives, nous regardons ce que font les autres gouvernements. Au Canada, les provinces ont leur propre commissaire à l'information et leur propre loi. Souvent, elles ont des pratiques qui peuvent être mises en place. Nous regardons aussi ce que fait l'Australie, qui, après trois demandes d'accès, publie le document. Je pense qu'un autre pays le fait aussi.

Une limite qui existe au Canada et qui n'existe pas ailleurs a trait à nos langues officielles. Ce que me disent les institutions, c'est qu'elles aimeraient bien donner plus d'informations, mais le fait de devoir la fournir dans les deux langues requiert des ressources, ce qui engendre des coûts supplémentaires.

Nous sommes en train d'essayer de trouver des solutions à cela et de voir si on peut donner accès autrement, par exemple par la publication de documents ou la production de sommaires. Les Canadiens ont certainement le droit de recevoir l'information dans les deux langues. Or, quand ils font une demande d'accès, ils vont recevoir le document dans la langue où il a été produit. Cette différence en-

traîne certaines limites, étant donné que nous sommes un pays bilingue.

• (1610)

**M. Jacques Gourde:** Vous avez dit qu'il y avait une grosse augmentation du nombre de plaintes. Savez-vous à quoi c'est attribuable? C'est pratiquement tout nouveau. Une augmentation de 225 %, c'est énorme. Il me semble qu'une augmentation de 10 % à 20 % par année serait déjà beaucoup.

**Mme Caroline Maynard:** Selon une des théories, ce serait parce que j'ai maintenant l'autorité d'émettre des ordonnances. Je pense que les Canadiens sont de plus en plus impatients ou sont tannés d'attendre. Certaines plaintes qui nous sont soumises proviennent de personnes qui attendent l'information depuis plusieurs mois, voire plusieurs années. Ils savent que je peux maintenant ordonner à l'institution de traiter le document ou le dossier. C'est surtout le cas des plaintes sur les délais.

De leur côté, les plaintes sur les exemptions n'ont pas beaucoup augmenté. Je parle des refus ou des demandes où la personne se plaint de ne pas avoir reçu toute l'information à laquelle elle a droit. Les chiffres sont assez similaires.

Cette année, nous avons reçu 4 000 plaintes contre une institution, et toutes sont liées aux délais de traitement. Cette institution a reçu 120 000 demandes d'accès à l'information. C'est sûr que nous allons recevoir des plaintes. Le nombre de demandes d'accès a tellement augmenté que l'institution ne peut pas y répondre dans les 30 jours. C'est un problème.

**M. Jacques Gourde:** Faut-il faire une demande d'accès à l'information pour savoir quelle est cette institution qui reçoit autant de plaintes? Si les Canadiens sont lésés, il y a vraiment un problème dans cette institution.

**Mme Caroline Maynard:** Lorsque je vois une telle chose et que nous constatons un problème plus général, j'ai le pouvoir de lancer une enquête. Dans ce cas-là, j'ai lancé une enquête systémique sur Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. Ce ministère reçoit énormément de demandes et travaille très fort pour y répondre. Quand nous recevons la plainte, souvent, il a déjà répondu à la demande. Nous voulons voir pourquoi il reçoit autant de demandes et quelle est leur nature. Nous voulons savoir quels sont les défis et comment nous pouvons les aider et nous aider de ce fait, parce que le Commissariat ne peut pas gérer 5 000 demandes de plus par année.

**M. Jacques Gourde:** J'aurais peut-être un petit conseil. Comme nous recevons beaucoup de...

[Traduction]

**La présidente:** Je suis désolée, monsieur Gourde. Votre temps de parole est écopé.

[Français]

**M. Jacques Gourde:** D'accord. J'y reviendrai.

[Traduction]

**La présidente:** Nous passons à Mme Shanahan, qui a cinq minutes.

[Français]

**Mme Brenda Shanahan (Châteauguay—Lacolle, Lib.):** Merci beaucoup, madame la commissaire.

Comme mon collègue M. Gourde, j'essaie de comprendre l'ampleur de votre travail.

Je crois que tout le monde a reçu le document concernant l'inventaire. C'est très pratique. Nous aimons bien les tableaux. Cependant, pouvez-vous m'expliquer pourquoi cela remonte seulement jusqu'à 2018?

Selon les chiffres, il y aura certainement une accumulation chaque année, à moins qu'on élimine l'arriéré, mais il y aura toujours un arriéré pour les diverses raisons que vous avez mentionnées.

Vous avez dit qu'il y avait environ 2 000 plaintes sur 120 000 demandes d'accès à l'information à ce jour. C'est donc entre 1 et 2 %, n'est-ce pas?

• (1615)

**Mme Caroline Maynard:** Ce sont 4 000 demandes, madame Shanahan.

**Mme Brenda Shanahan:** D'accord.

J'imagine que vous aller expliquer le tableau un peu plus, mais j'essaie de comprendre. Est-ce bien 1 % ou 2 % de la totalité des demandes qui ont fait l'objet d'une plainte?

**Mme Caroline Maynard:** Moins de 3 % des demandes d'accès à l'information ont fait l'objet d'une plainte. Ce n'est donc pas énorme. Le tableau que je vous ai remis sert à vous montrer que, lorsque j'ai été nommée commissaire, en 2018, il y avait un inventaire de 3 489 dossiers. Je commençais et il y avait déjà 3 400 plaintes et enquêtes en attente.

Le 1<sup>er</sup> avril 2019, soit après une année de travail, nous avions abaissé ce chiffre à 3 300, mais la partie grise du tableau représente ce qu'il restait de mon inventaire initial, tandis que la partie rose représente les nouvelles plaintes. Ensuite, en 2020, nous avons encore réduit le nombre des dossiers les plus vieux. Nous travaillons sur les dossiers de l'année passée, mais nous avons reçu 5 900 nouvelles plaintes cette année et il nous en reste encore 2 400.

Ce matin, j'ai vérifié et j'ai constaté que nous avons traité 5 200 plaintes cette année. C'est du jamais-vu. L'année passée, nous en avons traité 2 600 et l'année d'avant nous en avons traité 2 400. Nous résolvons la majorité de nos plaintes de façon informelle, mais nous ne serons jamais capables de répondre à la demande avec les ressources que nous avons actuellement.

**Mme Brenda Shanahan:** C'est intéressant.

Quand vous parlez de la résolution des plaintes, finalement, il y a trois options, n'est-ce pas? Soit que la plainte n'est pas fondée, soit que la plainte est fondée et qu'elle peut être résolue facilement, soit que la plainte est fondée, mais qu'il est beaucoup plus...

**Mme Caroline Maynard:** Je dois alors entamer par le processus formel.

**Mme Brenda Shanahan:** Oui.

**Mme Caroline Maynard:** Maintenant, nous n'attendons plus. Nous avons une très bonne collaboration avec les institutions, qui comprennent maintenant nos défis. Nous nous parlons et nous essayons de résoudre les plaintes de façon amicale et informelle. Nous parlons aux plaignants. Parfois, nous nous mettons d'accord pour ne pas être d'accord, et c'est correct. C'est cela, mon travail. Si une loi dit une telle chose et que je conclus que cela n'a pas été respecté, j'émetts une recommandation ou une ordonnance, puis nous décidons si nous allons plus loin et si nous allons en cour.

Malheureusement, l'année passée, avec les amendements à la loi, on nous a permis de publier nos rapports d'enquête pour la première

fois. Nous avons 35 ans de précédents et de plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête et qui ont été réglés. Aucune information n'avait été publiée, sauf dans les rapports annuels. Cela m'a beaucoup frustrée, notamment lorsque je me préparais à poser ma candidature pour ce poste-ci. Je cherchais de l'information sur l'institution et je ne trouvais rien sur le nombre de décisions et toutes les enquêtes. Alors, la première chose que j'ai décidée, c'est que nous allions commencer à faire des sommaires et à donner des résumés de nos décisions, pour que les gens sachent au moins que nous sommes constants.

Quand je rends une décision concernant la Défense nationale et que j'invoque un certain article, je l'interprète de la même façon dont je le ferais pour une autre institution. Nous avons commencé à publier nos lignes directrices, notamment en ce qui concerne notre interprétation de la loi, et nous commençons à finaliser nos enquêtes peu à peu. Ce n'est que depuis juin que nous avons l'autorité de publier cela. Alors, le plus d'enquêtes nous terminerons...

[Traduction]

**La présidente:** Madame Maynard, je suis désolée, mais je dois attribuer le temps de parole.

**Mme Caroline Maynard:** D'accord.

**La présidente:** Monsieur Kurek, vous avez cinq minutes.

**M. Damien Kurek:** Merci beaucoup, madame la présidente.

Merci, commissaire, de venir nous parler de votre commissariat et de l'important travail que vous faites.

Aidez-moi à comprendre. J'ai déjà fait des demandes d'accès à l'information et j'en ai reçu. J'ai toujours trouvé que le processus était très bien, mais je me suis toujours interrogé au sujet des documents. Qu'il s'agisse de mots mal orthographiés ou de documents manquants, quels sont les procédures et les protocoles en place pour s'assurer que les documents qui pourraient être essentiels à une demande d'accès ne passent pas entre les mailles du filet?

• (1620)

**Mme Caroline Maynard:** Nous parlons d'enquête sur l'absence de document. Quelqu'un reçoit un document et sait qu'il manque quelque chose. Souvent, les demandeurs diront qu'il devrait y en avoir d'autres. Nous demandons à l'institution quelle recherche a été faite, avec quels mots, où elle a été faite, qui l'a faite et à qui on a demandé de trouver les documents.

Parfois, nous découvrons que c'est un analyste subalterne qui n'a pas demandé à la bonne personne. Nous les trouvons souvent. Lorsque nous ne les trouvons pas et qu'il devrait y avoir quelque chose [...] Je pense que l'ancienne commissaire a publié un rapport à un moment donné, lorsqu'une décision cruciale a été prise par une institution fédérale et qu'il n'y avait pas de document; il n'y avait que la décision. Il est clair qu'on n'avait pas consigné suffisamment d'information.

Nous avons actuellement une politique sur les dossiers opérationnels. On est censé tenir des dossiers des décisions et de la façon dont elles sont prises, mais ce n'est pas prévu dans une loi. C'est très difficile à gérer. J'estime que cela devrait être imposé aux institutions, comme nous le faisons pour les dépenses. Il nous faut des preuves que nous avons cherché à prendre les dispositions les meilleures et les plus raisonnables pour les déplacements, disons, puis qu'il y a des contrôles en place pour s'assurer que les autorisations nécessaires sont obtenues. Il devrait en être ainsi pour les décisions opérationnelles très importantes. Il devrait être obligatoire de consigner l'information à leur sujet.

**M. Damien Kurek:** Merci. Je me suis toujours posé une question et, comme je suis en présence de la commissaire, je suis content de pouvoir la poser.

Nous vivons dans un monde où, il y a quelques années seulement, on communiquait surtout par lettres et par téléphone. On est ensuite passé aux lettres et aux courriels et, maintenant, on communique par textos, WhatsApp et d'autres services de messagerie sécurisés. Je sais qu'il y a énormément de façons de communiquer. Dans les lieux de travail, il est entendu qu'il existe des moyens raisonnables d'envoyer et de recevoir des communications.

Quelles mesures votre commissariat et les enquêteurs ont-ils prises et de quels outils disposent-ils pour s'assurer que les textos et les messages WhatsApp sont inclus? Il arrive qu'il manque des documents parce que la discussion entamée par courriel s'est poursuivie par textos puis ensuite par courriel, parfois après qu'une décision a été communiquée par texto.

**Mme Caroline Maynard:** C'est difficile. L'ancienne commissaire a d'ailleurs publié un rapport à ce sujet et je suis d'accord avec elle. Ces applications ne devraient pas être utilisées pour les affaires du gouvernement. Nous insistons là-dessus lorsque nous rencontrons des fonctionnaires, leurs dirigeants et les sous-ministres, mais il est très difficile de savoir quand elles ont été utilisées ou non. Nous le découvrons souvent sans faire exprès.

Si nous voyons qu'il y a eu d'autres communications que par courriel — et les courriels personnels, c'est autre chose — nous faisons pression pour obtenir cette information. Là encore, j'ai toutes sortes d'outils. Je peux ordonner la production d'enregistrements. Je peux ordonner la production de documents. Je peux demander qu'on fasse une recherche dans les textes et les applications, mais c'est l'un de ces cas où la chance joue beaucoup. Nous espérons que le gouvernement fasse respecter sa politique interdisant l'utilisation de ces applications pour les documents opérationnels.

**M. Damien Kurek:** Je pense que cela deviendra de plus en plus un problème. Par exemple, nous avons tous ici une page Facebook. La mienne est à mon nom, mais, elle est utilisée à des fins parlementaires. Il y a ambiguïté même pour déterminer qui est responsable de l'information qui y est publiée et des différentes utilisations qui en sont faites.

Je comprends cela. Je suis certain qu'on fera beaucoup plus de travail à cet égard.

**La présidente:** Je suis désolée, monsieur Kurek, mais c'est le temps de parole qui vous était alloué.

M. Fergus sera notre dernier membre à poser des questions. Il a cinq minutes.

[Français]

**M. Greg Fergus (Hull—Aylmer, Lib.):** Madame Maynard, tout d'abord, je vous remercie beaucoup de votre présentation et de votre service en tant que commissaire à l'information.

Mes questions rejoignent celles posées par M. Gourde et Mme Shanahan concernant la hausse incroyable des plaintes reçues cette année. Pouvez-vous caractériser un peu la nature de ces plaintes? Pourriez-vous les catégoriser?

• (1625)

**Mme Caroline Maynard:** Oui. Comme je le disais tout à l'heure, la majorité de nos plaintes concerne des délais relevant de dossiers administratifs. Les plaignants trouvent que les prolongations demandées sont trop longues ou des institutions ont dépassé le délai de 30 jours sans avoir fourni d'explication ou de lettre. Les gens vont se plaindre à nous pour que nous allions vérifier pourquoi il n'y a pas eu de réponse à la demande d'accès dans les délais impartis par la Loi, c'est-à-dire dans les 30 jours suivant la demande.

Cette année, nous avons reçu environ 4 900 plaintes administratives de ce genre. Les autres plaintes ont trait aux exemptions qui sont appliquées. Ce sont des enquêtes de refus, parce qu'on a refusé l'accès à de l'information en utilisant différentes dispositions de la Loi. À ce moment-là, nous regardons si la disposition de la Loi a été appliquée correctement et si de l'information supplémentaire aurait dû être divulguée. Il y a moins de ce genre de dossiers, mais il est habituellement plus difficile d'enquêter sur ces derniers.

En ce qui a trait aux dossiers administratifs, nous essayons souvent d'arriver à une entente avec l'institution au sujet de la date à laquelle elle va divulguer l'information.

**M. Greg Fergus:** Cela soulève une question.

Les institutions sont-elles obligées de vous informer lorsqu'elles demandent une prolongation du délai prescrit par la Loi?

**Mme Caroline Maynard:** Oui.

Nous leur demandons pourquoi elles ont dépassé le délai. Souvent, elles vont nous donner le nombre de pages visées et le nombre de consultations qu'elles doivent effectuer. Il s'agit parfois d'un sujet complexe, tel que la sécurité nationale et les archives. C'est souvent ce genre de raisons qui fait que les délais ne sont pas respectés.

**M. Greg Fergus:** Est-ce que vos collègues et vous êtes plus ou moins satisfaits du bon aloi de ces demandes de prolongation? Diriez-vous que la moitié ou le tiers des demandes sont justifiées?

**Mme Caroline Maynard:** C'est difficile à dire.

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, par exemple, va divulguer l'information dans un certain délai. Le délai va peut-être être dépassé de 15 ou 20 jours, mais l'institution reçoit un nombre incroyable de demandes. Elle dispose quand même d'une grosse équipe et les demandes sont de petites demandes. Il ne s'agit pas de demandes d'accès de 1 000 pages. Cependant, dans d'autres institutions, la réponse à chaque demande contient au-dessus de 1 000 pages. Donc, c'est vraiment difficile à dire.

Comme je le disais tout à l'heure, quand nous observons un problème est systémique, nous commençons par nous adresser au sous-ministre. Lors de mes rencontres, je me rends compte que souvent les sous-ministres ne savent même pas qu'il y a un problème lié à l'accès à l'information. Il y a des sous-ministres qui demandent de l'information et des statistiques à chacune de leurs rencontres de direction et qui veulent vraiment être informés. D'autres sous-ministres attendent que le problème leur soit signalé.

Dans mon cas, je n'attends pas et je vais les voir. À chaque rencontre, je leur signale les problèmes concernant leur institution, ce que nous voyons dans nos dossiers d'enquête et les améliorations qu'ils peuvent apporter. Les retards sont souvent dus à un manque de ressources ou à une mauvaise gestion de l'information. Ces sujets reviennent très souvent.

**M. Greg Fergus:** Quand les ministères dépassent de beaucoup les délais alloués, ils doivent vous en informer à l'avance.

**Mme Caroline Maynard:** Ils doivent faire une demande de prolongation à l'intérieur de 30 jours. Ils ont 30 jours pour évaluer la demande et le nombre de dossiers. Après, ils nous avisent qu'ils ne peuvent pas le faire dans les 30 jours et nous demandent une prolongation de 30 ou de 60 jours. Récemment, j'ai reçu une demande de prolongation de quatre ans pour un dossier de 75 millions de pages. Nous devons déterminer si c'est raisonnable.

**M. Greg Fergus:** On a fait une demande pour un dossier de 75 millions de pages. Cela entre-t-il dans votre définition d'une demande de...

• (1630)

**Mme Caroline Maynard:** Je n'ai pas fini mon enquête.

[Traduction]

**La présidente:** Monsieur Fergus, c'est votre tour.

Je tiens à vous remercier, madame Maynard, d'être venue aujourd'hui et d'avoir été aussi aimable dans votre déclaration préliminaire, puis, bien entendu, d'avoir accepté de répondre aux questions des membres du Comité. Nous apprécions certainement votre participation ici, aujourd'hui. Merci.

**Mme Caroline Maynard:** Merci beaucoup.

**La présidente:** Cela étant dit, pour la prochaine série, nous allons interrompre la séance pour poursuivre à huis clos. Je demande donc que nous prenions les deux prochaines minutes pour libérer la pièce le plus rapidement possible.

[La séance se poursuit à huis clos.]

---







Publié en conformité de l'autorité  
du Président de la Chambre des communes

---

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la Loi sur le droit d'auteur. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre des communes.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la Loi sur le droit d'auteur.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

---

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante :  
<https://www.noscommunes.ca>

Published under the authority of the Speaker of  
the House of Commons

---

### SPEAKER'S PERMISSION

---

The proceedings of the House of Commons and its committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the Copyright Act. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the Copyright Act.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

---

Also available on the House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>