



Chambre des communes  
CANADA

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

---

ETHI • NUMÉRO 043 • 1<sup>re</sup> SESSION • 38<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 1<sup>er</sup> novembre 2005**

—  
**Président**

**M. David Chatters**

Toutes les publications parlementaires sont disponibles sur le  
réseau électronique « Parliamentary Internet Parlementaire » à l'adresse suivante :

**<http://www.parl.gc.ca>**

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

Le mardi 1<sup>er</sup> novembre 2005

•(1105)

[Traduction]

**Le président suppléant (M. David Tilson (Dufferin—Caledon, PCC)):** Bonjour, mesdames et messieurs. La séance est ouverte.

Nous allons débiter cette séance du Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique. Conformément à l'article 32(5) du Règlement, nous examinons le rapport du commissaire à l'information pour l'exercice terminé le 31 mars et renvoyé à notre comité le lundi 6 juin 2005.

Nous recevons plusieurs témoins. Nous avons des représentants de l'Agence du revenu du Canada, de Service correctionnel Canada et du ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences. Je pourrais ajouter que nous avons parlé de vous, à votre insu, comme de l'équipe des premiers de classe, ce qui explique pourquoi vous êtes ici.

Je crois que le greffier vous a informé, monsieur Chartier, madame Himelfarb et madame Lalonde, que vous allez prendre la parole dans cet ordre et que chacun et chacune d'entre vous parlera pendant, nous l'espérons, moins de 10 minutes, et ensuite, les membres du comité vous poseront des questions. Voilà comment les choses vont se dérouler. Bonjour à tous et à toutes et merci de votre présence.

Monsieur Chartier, nous allons commencer par vous.

[Français]

**M. Jean Chartier (sous-commissaire, Direction générale des affaires publiques, Agence du revenu du Canada):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Aujourd'hui, Danielle Jean-Venne, directrice de notre Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, m'accompagne à cette table.

Au nom de l'Agence du revenu du Canada, je tiens à remercier le comité pour cette occasion de présenter les facteurs qui nous ont permis de réaliser et de maintenir un niveau d'observation élevé à l'égard des obligations établies en vertu de la Loi sur l'accès à l'information.

[Traduction]

Tout d'abord, j'aimerais prendre quelques instants pour expliquer le contexte unique dans lequel évolue l'Agence du revenu du Canada. Puis, j'exposerai brièvement les mesures concrètes prises à l'Agence pour assurer que nous respectons pleinement nos obligations en vertu de la Loi sur l'accès à l'information.

L'ARC touche la vie de presque tous les Canadiens. Nous administrons les lois fiscales et les programmes de prestations pour le compte du gouvernement fédéral, de plusieurs gouvernements

provinciaux et territoriaux et même pour le compte de certaines premières nations.

À titre d'administrateur fiscal du Canada, l'Agence doit respecter des dispositions très rigoureuses en matière de confidentialité, lesquelles sont prévues par l'article 241 de la Loi de l'impôt sur le revenu, l'article 295 de la Loi sur la taxe d'accise et par des dispositions semblables de la Loi de 2001 sur l'accise. Lorsqu'elle applique la Loi sur la protection des renseignements personnels et la Loi sur l'accès à l'information, l'Agence doit absolument assurer le respect de ces exigences en matière de confidentialité.

Il est important de se rendre compte que ces dispositions en matière de confidentialité n'ont pas pour but de limiter la transparence. Elles existent pour assurer la protection des droits et des renseignements personnels des contribuables. Les lois fiscales obligent les particuliers et les entreprises à fournir tous les renseignements que l'Agence considère nécessaires pour déterminer la cotisation d'impôt. Le contribuable n'a pas le droit de refuser de fournir l'information. En retour, et pour s'assurer que le gouvernement n'abuse pas de ces pouvoirs pour exiger des renseignements, le Parlement a établi que la divulgation des renseignements sur le contribuable, pour toute autre raison que l'administration fiscale, constitue une infraction entraînant l'imposition d'une peine d'emprisonnement pouvant atteindre un an.

[Français]

Il va sans dire que nos employés prennent ces dispositions en matière de confidentialité très au sérieux. Cependant, ces mêmes dispositions ne constituent pas un obstacle à l'ouverture et à la transparence ni ne constituent une excuse pour ne pas respecter les normes d'observation élevées établies par le commissaire à l'information. La situation exige toutefois une attention supplémentaire afin de s'assurer que les renseignements du contribuable ne sont pas publiés par erreur. Voilà donc, tout simplement, le contexte dans lequel nous évoluons et l'un des nombreux défis auxquels nous faisons face dans l'administration équitable, efficace et transparente de la Loi sur l'accès à l'information.

Comme vous le savez, le commissaire à l'information a donné à l'ARC la note « A » pour son observation de la Loi sur l'accès à l'information. Bien que nous soyons très fiers de notre réalisation, nous ne tenons pas ce succès pour acquis. Aussi récemment qu'en 1999, le commissaire à l'information nous avait remis la note « F ». Pour nous, il s'agissait de beaucoup plus qu'une simple note dans une fiche de rendement. Notre succès en tant que responsables d'un régime fiscal efficace basé sur l'observation volontaire dépend en large partie du maintien de la confiance et du respect des contribuables envers notre institution. Le défaut de respecter la Loi sur l'accès à l'information pouvait et peut toujours mettre en péril la réputation de l'agence en matière de transparence.

Donc, en 1999, l'agence a pris la ferme décision de viser l'atteinte des normes les plus élevées en matière d'observation, telles qu'établies par le commissaire à l'information. Grâce à des efforts concertés et soutenus à tous les niveaux de l'organisme, nous avons réalisé un revirement complet en seulement trois ans.

[Traduction]

Alors, comment y sommes-nous parvenus? Un facteur clé de notre succès est la règle des huit jours, établie en 1999 par le commissaire de l'époque, Rob Wright. Les directions régionales ont respecté cette directive et continuent de s'y conformer, afin de fournir à notre Direction de l'AIPRP. Tous les dossiers demandés en vertu de la loi, dans les huit jours civils.

L'Agence a également affecté des fonds supplémentaires dans le but de recruter, de perfectionner et de maintenir en poste des analystes de l'AIPRP. L'année dernière, certains de nos analystes d'expérience sont passés à l'Agence des services frontaliers du Canada, lorsque cette dernière est devenue un organisme distinct. En affectant rapidement des ressources en vue de recruter et de perfectionner de nouveaux employés, l'Agence a pu compenser cette perte soudaine d'expertise et elle a réussi à maintenir la note A pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre 2004.

De plus l'Agence a amélioré son système de gestion de l'information afin de permettre une saisie hebdomadaire des statistiques sur les demandes d'accès à l'information. Des mesures de redressement sont ainsi prises dès que nous détectons une dérogation aux normes de services.

L'innovation a également contribué à notre succès. L'Agence a adopté un certain nombre d'approches innovatrices qui, dans certains cas, dépassent même les normes de rendement établies par le commissaire à l'information. Permettez-moi d'en énumérer quelques-unes.

D'abord, en matière de gouvernance, la directrice de l'AIPRP s'est vue conférer la pleine responsabilité de l'administration des lois sur l'AIPRP. Sur le plan opérationnel, les demandes sont examinées dès le départ afin de déterminer si elles peuvent être traitées de façon moins officielle, en dehors du cadre de la LAI. De même, nous avons constitué des équipes satellites d'AIPRP à Vancouver et à Montréal pour améliorer le service l'échelle régionale. Les demandeurs ont accès aux documents dans 33 salles de lecture partout au Canada. Enfin, nous utilisons l'Internet et l'Intranet afin de sensibiliser le public et l'Intranet pour partager la formation en matière d'AIPRP et les documents d'information à l'interne.

● (1110)

[Français]

L'agence n'échappe pas à certains défis courants auxquels doivent faire face les gestionnaires de l'accès à l'information dans l'ensemble du gouvernement. En voici quelques exemples.

Non seulement les demandes sont de plus en plus nombreuses, mais elles sont aussi plus complexes et exigent de plus en plus de consultations auprès d'autres ministères, de paliers de gouvernement ou d'autres intervenants avant que l'on puisse libérer les dossiers.

En tenant compte des demandes d'accès et des demandes de renseignements personnels, nos analystes ont traité 4 736 dossiers en 2004-2005, soit une augmentation de 170 p. 100 depuis 1999. Cela représente en moyenne 80 dossiers par analyste par année.

Au seul chapitre des demandes d'accès à l'information, l'an dernier, nous avons reçu trois fois plus de demandes qu'en 1999, soit 1 861 demandes, par rapport au 595 cinq ans plus tôt. Quant au

nombre de pages révisées, il a quintuplé, passant de 114 000 pages en 2000 à 566 000 pages en 2004.

Finalement, les demandes croissantes d'accès à de grands nombres de dossiers en format électronique ont une énorme incidence sur la charge de travail. Nos analystes doivent examiner chaque page de chacun des documents électroniques afin de s'assurer du respect des dispositions des lois fiscales en matière de confidentialité, ainsi que de toutes les exigences en matière d'accès à l'information

[Traduction]

Pour conclure, monsieur le président, je vous dirais qu'à mon avis, le secret de notre réussite, est que, depuis 1999, nous avons donné la priorité, à tous les niveaux de l'organisme, à l'atteinte constante du plus haut niveau possible des normes d'observation en ce qui concerne le traitement des demandes d'accès à l'information.

L'accès à l'information constitue clairement une priorité de la haute direction de l'ARC. L'Agence a affecté des ressources supplémentaires pour faire face à l'augmentation des demandes, mais elle a également accordé des ressources afin de recruter, de perfectionner et de maintenir en poste son personnel. Nous avons adopté des approches innovatrices ainsi que des solutions technologiques. Nous avons offert des séances de formation et de sensibilisation sur les exigences en matière d'accès à l'information pour le personnel de tous niveaux, et ce partout au pays.

Ce qui est encore plus important, c'est que notre feuille de route montre un engagement envers le maintien des mêmes normes élevées de traitement des demandes d'accès à l'information que celles auxquelles nous nous attendons à l'égard de nos programmes d'administration fiscale et des prestations.

De façon très concrète, l'Agence reconnaît que l'accès à l'information constitue un élément clé des services de base que nous offrons pour bâtir la confiance dans le système fiscal ainsi que pour promouvoir l'observation des lois fiscales par les contribuables. Les investissements dans les ressources humaines, dans les processus innovateurs et dans l'amélioration des services, au cours des six dernières années, sont une démonstration claire de l'engagement que nous avons pris envers le respect de la norme de conformité idéale définie par le commissaire à l'information.

● (1115)

[Français]

Merci, monsieur le président. C'est avec plaisir que je tenterai de répondre aux questions des membres du comité.

[Traduction]

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Je pense, monsieur, que nous allons attendre d'avoir entendu les deux autres groupes.

Juste pour les besoins du compte rendu, et pour attirer l'attention des deux autres groupes sur cette question, je suppose que c'est votre collègue qui est assise à vos côtés. Peut-être pourriez-vous nous la présenter.

**M. Jean Chartier:** Je suis accompagné de Danielle Jean-Venne, directrice de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels de l'ARC.

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Merci, monsieur,

C'est maintenant au tour de Mme Himelfarb, de Service correctionnel Canada. Peut-être pourriez-vous nous présenter votre collègue également.

**Mme Frum Himelfarb (commissaire adjointe (par intérim), Développement organisationnel, Service correctionnel Canada):** Je suis accompagnée de M. Todd Sloan, directeur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels à Service correctionnel Canada.

[Français]

Merci, monsieur le président.

[Traduction]

Je suis heureuse de me présenter aujourd'hui devant le comité pour aborder cette importante question. Le Service correctionnel du Canada est fier des améliorations qu'il a apportées pour répondre aux demandes d'accès à l'information dont s'occupe le personnel dirigé par M. Sloan.

Répondre aux demandes d'accès à l'information est une entreprise délicate en milieu correctionnel. Nous souhaitons être fidèles à la lettre et à l'esprit de la loi. Après tout, nous servons de modèles à ceux qui ont enfreint la loi. Comme d'autres organismes, nous accomplissons cette tâche d'une manière qui est respectueuse de la protection des renseignements personnels, mais nous devons également accomplir cette tâche dans le contexte de notre profond engagement à l'égard de la sécurité publique.

La clé de notre approche est de veiller à ce que tout le personnel comprenne la véritable valeur de l'AIPRP et ses principes. Promouvoir une culture où l'on s'engage à répondre aux demandes d'accès à l'information tout en respectant la vie privée aide le personnel à voir au-delà des aspects quotidiens des fonctions et à saisir comment cela peut-être bénéfique pour les Canadiens.

De façon générale, notre expérience nous dicte que pour répondre efficacement aux demandes d'accès à l'information, il faut ce qui suit. D'abord, comme je l'ai mentionné, c'est une question d'attitude ou de culture. Des signaux clairs des cadres supérieurs et des messages uniformes sont essentiels pour assurer la sensibilisation des employés et leur engagement envers un rendement supérieur. Ensuite, il est essentiel d'attribuer suffisamment de ressources adéquates dans les structures qui conviennent, particulièrement lorsque les demandes et leur complexité s'accroissent. De toute évidence, il est indispensable d'avoir des employés compétents ayant accès à une formation initiale et à une formation de recyclage. Puis, l'utilisation efficace de la technologie est essentielle au traitement, à la surveillance et au contrôle efficaces. Enfin, tenir les cadres supérieurs responsables du rendement à l'égard de l'AIPRP permet d'assurer l'engagement de l'organisme.

Nous attribuons, en partie, nos améliorations en matière d'AIPRP à un certain nombre de mesures simples. Par exemple, nous comptons une personne-ressource responsable de l'AIPRP dans chaque secteur de l'administration centrale qui s'occupe de coordonner le processus de récupération des dossiers qui sont requis. Cette personne connaît les politiques et les pratiques du secteur et sait qui consulter pour faire avancer les choses. Elle travaille par ailleurs en étroite collaboration avec nos analystes à cet égard.

Des coordonnateurs de l'AIPRP travaillent également dans les administrations régionales et les établissements, et s'assurent du bon déroulement du processus à ces niveaux. Les chefs des secteurs doivent s'occuper du processus de récupération. Ils sont informés de toutes les demandes et sont avisés si les réponses tardent. Nous limitons généralement notre période de récupération à sept jours, ce qui est plus court que dans d'autres ministères, j'en suis consciente.

La Division de l'AIPRP utilise la technologie offerte pour gérer le processus et fournir de l'information aux analystes. Lors de nos réunions de gestion qui ont lieu à chaque semaine, nous avons une idée des changements qui s'en viennent par rapport à la charge de travail et nous apportons les modifications qui s'imposent avant que les problèmes ne dégèrent en crises. Nous avons, en outre, mis au point un outil de gestion des connaissances qui donne instantanément accès aux lois, aux politiques, aux pratiques exemplaires et aux antécédents opérationnels pertinents et nous offrons des séances de sensibilisation à tous les employés et de formation régulière aux analystes.

La clé, c'est peut-être l'utilisation adéquate des ressources pertinentes. À cet égard, nous disposons d'un nombre suffisant de postes pour assumer notre charge de travail. La compétence de notre personnel et la qualité de notre processus d'apprentissage et de mentorat sont des facteurs encore plus importants. À l'heure actuelle, nous renforçons le professionnalisme de notre personnel et nous voyons à son agrément. Dans le cadre de ce processus, il faudra notamment que nos employés suivent avec succès certains cours offerts à l'Université de l'Alberta. Nous savons que nous devons continuer de nous adapter et de nous améliorer si nous voulons maintenir un niveau élevé de rendement.

Avant de terminer, j'aimerais parler des critiques dont nous avons été l'objet récemment au sujet de la communication à des délinquants de renseignements sur le personnel ou de renseignements liés à la sécurité. Je tiens à assurer le comité que nos réponses à toutes les demandes d'accès sont conformes aux dispositions législatives relatives à l'AIPRP et que nous examinons soigneusement les questions touchant la sécurité des personnes et des établissements. Des spécialistes de la sécurité et des opérations sont consultés chaque fois que les membres de notre personnel s'inquiètent des répercussions possibles de la divulgation de renseignements. Bon nombre de nos employés ont, en fait, eu de l'expérience sur le plan des opérations dans les établissements et savent donc reconnaître toute situation pouvant compromettre la sécurité des employés

• (1120)

Nous serions heureux de présenter une séance d'information technique aux membres du comité pour répondre à vos préoccupations. J'aimerais aussi mentionner qu'afin d'apaiser les inquiétudes du personnel pouvant découler inutilement des allégations, nous avons entrepris des discussions avec un certain nombre de nos syndicats et nous leur communiquons toute l'information pertinente.

Je vous remercie de votre attention et je vous demanderais d'adresser vos questions à M. Todd Sloan, notre directeur de l'AIPRP.

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Merci, madame Himelfarb.

Bonjour, madame Lalonde, du ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences.

Pourriez-vous également nous présenter votre collègue?

**Mme Jan Lalonde (sous-ministre adjointe, Direction générale des Services ministériels et de Communications, ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences):** Je vais le faire. Merci, monsieur le président, et merci à tous de cette invitation ce matin.

Je suis très heureuse d'être ici avec mon équipe et heureuse que le comité ait profité de l'occasion pour reconnaître nos efforts pour obtenir la note A.

[Français]

Merci de m'avoir invitée aujourd'hui.

Mon nom est Jan Lalonde. Je suis sous-ministre adjointe à la Direction générale des services ministériels et des communications au ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences. Ma direction générale est responsable de l'application de la Loi sur l'accès à l'information à RHDCC.

Je vous présente Jean Dupont, directeur général intérimaire responsable de l'Accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Je voudrais également vous présenter Sylvie Chaput-Soumis, qui est membre de mon équipe. Elle est directrice intérimaire de la Direction générale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

[Traduction]

Nous sommes très fiers de nos réalisations qui nous ont permis d'obtenir la note A, et j'ai pensé qu'il était important de reconnaître l'équipe qui nous a aidés à obtenir ce succès.

[Français]

Comme vous le savez, je vous parlerai des efforts effectués par mon ministère afin d'obtenir et de garder la note « A ».

[Traduction]

Je vais débiter par un bref historique du bulletin du commissaire à l'information au cours des dernières années, en ce qui concerne mon ministère et son prédécesseur.

Le commissaire à l'information a donné une note à l'ex-DRHC en 2004. Plus de 20 p. 100 de nos demandes recevaient une réponse en retard au cours de la période du 1<sup>er</sup> avril 2003 au 30 novembre 2003, ce qui a valu à notre ministère la note F dans le bulletin du commissaire à l'information.

En réponse à ce bulletin, le sous-ministre de l'époque, M. Wayne Wouters, a fait parvenir une lettre à M. Reid l'assurant que le ministère améliorerait son temps de réponse. Le ministère a adopté un plan d'amélioration de l'accès à l'information dont je parlerai plus en détail plus loin.

Dans son rapport annuel de 2005, M. Reid a coté RHDCC. Le ministère a reçu la note A, puisque moins de 5 p. 100 des réponses étaient en retard. Alors, du point de vue de notre rendement, en l'espace d'un an seulement, nous avons été en mesure de passer de la note F à la note A.

À la troisième diapositive, je vais vous fournir de détails additionnels sur notre plan d'amélioration de l'accès à l'information.

En juin 2004, le sous-ministre a envoyé à tous les cadres supérieurs un courriel mettant en oeuvre la politique de tolérance zéro pour les réponses en retard. Au cours d'une réunion du Conseil national de direction, le sous-ministre a également fait savoir aux cadres supérieurs qu'il s'était personnellement engagé auprès du commissaire à l'information à faire en sorte que, dans le prochain bulletin, la note du ministère connaisse une amélioration. Il leur a rappelé l'obligation qu'ils ont de respecter les délais imposés par la Loi sur l'accès à l'information et les a prévenus que la politique de tolérance zéro pour les réponses en retard était en vigueur.

De même, dans le passé, des infocapsules, l'approbation finale des cadres supérieurs et des séances d'information pour la haute direction étaient nécessaires dans presque tous les cas de demandes d'accès à l'information. En 2004, nous avons simplifié ces activités.

Dans son courriel aux cadres supérieurs, le sous-ministre a inclus certains outils pour aider ces derniers et leur personnel à améliorer

leur performance en ce qui concerne les délais. Le rapport de conformité que nous produisons est un rapport trimestriel préparé par la direction de l'AIPRP qui précise la conformité de chaque direction générale et de chaque région dans l'atteinte des normes de service du ministère. On y énumère le nombre de demandes envoyées à chacune des directions générales et régions, le nombre de jours moyens qu'a mis chaque direction générale et région à fournir les documents en réponse à la demande, le temps nécessaire pour donner l'approbation finale, le temps pris par la direction de l'AIPRP pour examiner les documents et la conformité du ministère par rapport aux délais dans l'ensemble. Ce rapport est partagé avec chacune des directions générales et des régions sur une base trimestrielle.

Lorsqu'une direction générale ou une région éprouve des difficultés à répondre aux normes de service du ministère au cours d'une période de temps donné, le directeur général responsable de l'AIPRP rencontre ce cadre supérieur pour discuter avec lui des causes de ces difficultés. De plus, la direction de l'AIPRP est toujours disponible pour rencontrer les agents de liaison de l'accès à l'information pour discuter des meilleures pratiques. De même, toutes les semaines, le directeur général responsable de l'AIPRP envoie un courriel à tous les cadres supérieurs qui ont une demande en retard, leur rappelant que les documents ou l'approbation finale doivent être fournis pour que les délais définis dans la loi soient respectés.

• (1125)

[Français]

Un document expliquant en détail les rôles et responsabilités des agents de liaison de l'accès à l'information et les programmes dans les régions est affiché sur notre site Intranet. Ces lignes directrices aident les agents de liaison à effectuer leurs tâches de façon efficace. Ce document a été distribué aux cadres supérieurs et est offert à tous les employés du ministère. Des consignes sur la façon de déterminer si les info-capsules sont nécessaires sont également affichées sur notre site Intranet.

La Direction générale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels offre constamment de la formation aux employés dans les régions et à l'administration centrale. La formation est offerte en groupe ou en séances individuelles. En 2004-2005, nous avons offert 30 sessions touchant la Loi sur l'accès à l'information, et au cours de cette année financière, nous avons donné 18 cours.

[Traduction]

Et comment notre modèle fonctionne-t-il?

Comme vous le savez, en vertu de la Loi sur l'accès à l'information, les ministères disposent généralement de 30 jours civils pour répondre aux demandes. Cela correspond habituellement à 20 jours ouvrables, selon, évidemment, le nombre de jours fériés au cours d'une période de 30 jours donnée.

Le temps pour traiter la demande est attribué de la manière suivante: lorsque la direction de l'AIPRP reçoit une demande d'accès à l'information, un courriel est adressé au cadre supérieur de la direction générale ou de la région qui est responsable des documents demandés, ainsi qu'à l'agent de liaison de l'accès à l'information approprié. Chaque direction générale et région compte un agent de liaison de l'accès à l'information qui est responsable de récupérer les documents et de préparer des recommandations sur la divulgation.

Le programme accorde huit jours ouvrables pour fournir les documents et les recommandations à la direction de l'AIPRP. Une fois que la direction reçoit la documentation de la direction générale ou de la région, elle dispose de huit jours ouvrables pour examiner les documents aux fins d'exemption.

Si des consultations sont nécessaires ou si la demande porte sur un volume important de documents, la direction de l'AIPRP obtient une prolongation, comme le permet la loi, et fait les consultations nécessaires.

Ensuite, au besoin, la direction de l'AIPRP retourne une copie de la documentation divulguée à la direction générale ou à la région pour approbation finale. La documentation divulguée est envoyée au demandeur le 20<sup>e</sup> jour ouvrable. Au même moment, un courriel est envoyé à toutes les directions générales et régions concernées les informant que le dossier est maintenant clos.

Pour ce qui est des données statistiques pour notre direction générale, en 2004-2005, le ministère a répondu à 301 demandes d'accès à l'information, correspondant à plus de 65 000 pages de document. Jusqu'ici cette année, RHDC a répondu à 192 demandes d'accès à l'information, correspondant à près de 40 000 pages de document. Cela refléterait une tendance assez constante au cours des dernières années.

En conclusion, j'aimerais simplement dire que le ministère s'est engagé à respecter l'esprit et la lettre de la Loi sur l'accès à l'information. L'objectif du ministère qui consiste à répondre « à temps et en tout temps » a été maintenu et nous avons été capables de réaliser cet objectif par une surveillance très attentive de la conformité des cadres supérieurs.

Je suis également heureuse de signaler que pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2005 au 1<sup>er</sup> novembre de cette année, le ministère recevra une autre note A du Bureau du Commissaire à l'information. Alors, dans le cas des demandes traitées durant cette période, nos réponses étaient en retard moins de 5 p. 100 du temps.

En conclusion, je dirais que l'appui d'en haut et le suivi d'en bas se sont avérés les clés de notre succès.

J'aimerais remercier le président et les membres du comité de cette occasion de partager avec vous nos stratégies de succès. Je serai heureuse de répondre à vos questions.

Merci.

• (1130)

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Merci beaucoup.

Je suis certain que les membres du comité ont des questions ou des observations s'adressant à chacun et à chacune d'entre vous. Nous procédons par tour. Le premier tour est d'une durée de sept minutes par parti, ce qui comprend la question et la réponse. Cette règle est rarement suivie, mais j'essaie de la faire respecter.

Monsieur Lukiwski.

**M. Tom Lukiwski (Regina—Lumsden—Lake Centre, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vous remercie d'être venus. Comme l'a dit notre président, nous n'avons que sept minutes et il y a trois organismes à couvrir, alors je vais essayer d'être bref et j'espère que vous tous allez être brefs dans vos réponses également.

Premièrement, je suppose que des félicitations sont de mise. Nous avons eu des témoins qui ont reçu la note F dans leur bulletin et je peux vous assurer que dans leur cas, les questions étaient posées sur un ton légèrement différent de celles que nous allons sans doute vous poser aujourd'hui. Alors, des félicitations à vous tous pour avoir

obtenu la note A, particulièrement dans le cas de ceux et celles qui sont partis de la note D et F.

Ma première question s'adresse à vous tous, et je vais commencer par M. Chartier et, ensuite, je vais suivre l'ordre de vos exposés. Un des problèmes clés dont nous ont fait part les autres témoins qui ont comparu devant le comité et qui ont reçu la note de F ou des notes inférieures aux vôtres, c'était l'absence de ressources pour faire face au grand nombre de demandes d'accès à l'information.

J'aimerais que chacun d'entre vous réponde brièvement, si vous le pouvez. Avez-vous été obligé d'augmenter votre personnel pour traiter les demandes et est-ce que vous estimez qu'il s'agit là d'une des raisons principales expliquant le fait que vous avez obtenu la note A dans votre bulletin?

Monsieur Chartier.

**M. Jean Chartier:** Je vous remercie d'avoir posé la question. La note accordée à l'Agence du revenu du Canada en 1999 l'a vraiment secouée. Comme je l'ai peut-être mentionné dans ma déclaration liminaire, elle revenait à dire qu'on ne pouvait pas avoir confiance en notre programme et qu'on pouvait douter de son intégrité.

L'Agence s'est donc très vite engagée à examiner le niveau des ressources affectées à cette charge de travail particulière. Elle a vite constaté que la charge de travail avait augmenté et elle a essayé de mieux faire correspondre la charge avec les ressources requises. C'est là un des éléments critiques qui nous a vraiment permis de relever la barre et de pouvoir réagir avec plus d'efficacité.

**M. Tom Lukiwski:** Je vous remercie de l'avoir fait, mais très rapidement alors, vous affirmez que vous avez effectivement augmenté le personnel consacré à cette tâche au sein de votre organisme?

**M. Jean Chartier:** Oui.

**M. Tom Lukiwski:** Pouvez-vous me l'illustrer au moyen d'un pourcentage?

**M. Jean Chartier:** Je suppose que nous avons presque doublé le nombre d'ETP ou d'équivalents à temps plein au cours des six dernières années.

**M. Tom Lukiwski:** Je vous remercie.

Madame Himelfarb et monsieur Sloan, je vous pose la même question.

**M. Todd Sloan (directeur, Accès à l'information et protection des renseignements personnels, Service correctionnel Canada):** Merci. Oui, il est important de prévoir un nombre suffisant de ressources, et le nombre d'analystes et de gestionnaires affectés aux demandes d'accès à l'information a été augmenté.

Il importe selon moi de souligner que tout n'est pas uniquement fonction du nombre de personnes, mais également de la façon dont elles sont utilisées. Le nombre de ressources dont vous disposez peut changer subitement. Le nombre de demandes que reçoit probablement l'AIPRP au cours d'une année donnée peut varier considérablement. Cela nous est arrivé, comme à d'autres ministères. Nous aussi, nous aurions pu avoir la note F, B, C ou D, n'eut été le nombre de demandes que nous avons reçues.

J'estime toutefois qu'il faut pouvoir utiliser de manière efficace ces ressources et avoir recours aux outils nécessaires pour permettre au personnel de bien faire son travail. Nous avons donc commencé à adopter un logiciel de gestion des connaissances qui permet à nos analystes et à nos superviseurs d'avoir d'office les renseignements essentiels au bout des doigts.

Par ailleurs, étant donné que nous recevons beaucoup de demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, nous avons un projet dans le cadre duquel tous nos analystes pourront répondre aux deux genres de demandes dès qu'elles sont présentées. Nous nous efforçons également de faire accréditer nos analystes de manière à ce qu'ils aient une norme élevée de connaissances et de compétences. Ces éléments réunis, plutôt que le simple nombre de ressources, sont importants.

Bref, je placerais le nombre de ressources dans les trois premiers... mais ce n'est pas forcément le facteur déterminant.

• (1135)

**M. Tom Lukiwski:** Je vous remercie de la réponse, et je crois que vous avez raison, mais plus particulièrement — parce que nous allons en venir à une question sur le budget dans quelques instants —, combien d'analystes de plus avez-vous engagés ou, si l'on parle en termes de pourcentage, de combien avez-vous accru votre effectif d'analystes durant la dernière année?

**M. Todd Sloan:** Nous ne l'avons pas augmenté durant la dernière année.

**M. Tom Lukiwski:** Vous ne l'avez pas fait?

**M. Todd Sloan:** Non.

**M. Tom Lukiwski:** Madame Lalonde.

**Mme Jan Lalonde:** Notre ministère a eu la chance d'avoir une demande stable, si je puis l'exprimer ainsi, de sorte que nous n'avons pas accru le nombre d'analystes affectés à cette tâche au cours de la dernière année.

**M. Tom Lukiwski:** Je vous remercie beaucoup.

Monsieur Chartier, en fonction uniquement du budget, vous dites que vous avez plus ou moins doublé les effectifs. Quel impact cela a-t-il sur votre budget?

**M. Jean Chartier:** L'impact que cela a eu sur notre budget?

**M. Tom Lukiwski:** De combien l'embauchage d'analystes a-t-il fait augmenter votre budget?

**M. Jean Chartier:** Je peux même vous fournir des nombres précis. En 1999, nous avions essentiellement un budget global qui incluait tant la masse salariale que ce que nous appelons le budget d'exploitation et d'entretien. Il est passé de 1,9 million de dollars au niveau actuel de 3,3 millions, une augmentation marquée.

**M. Tom Lukiwski:** C'est donc une augmentation importante.

Parlons plus particulièrement de l'ARC. Monsieur Chartier, puisque vous étiez une des trois agences qui ont augmenté leur effectif, s'agissait-il tous d'employés permanents ou certains d'entre eux étaient-ils des entrepreneurs engagés particulièrement pour traiter les demandes d'accès à l'information?

**M. Jean Chartier:** Il s'agit surtout d'employés permanents, c'est certain.

**M. Tom Lukiwski:** Des fonctionnaires?

**M. Jean Chartier:** Oui.

**M. Tom Lukiwski:** D'accord. Je vous remercie.

Combien me reste-t-il de temps, monsieur le président?

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Moins d'une minute.

**M. Tom Lukiwski:** Nous reviendrons peut-être sur cette question, mais je vais passer rapidement à M. Sloan. Dans sa déclaration, Mme Himelfarb a parlé d'une question qui suscite une certaine controverse actuellement, soit les détenus qui ont recours à des demandes d'accès à l'information pour obtenir des renseignements.

On a émis beaucoup de conjectures — parfois extravagantes peut-être — quant au genre d'information qu'ils demandent. Pourriez-vous éclairer un peu notre lanterne à ce sujet très brièvement, ainsi qu'au sujet du genre de demandes les plus courantes que vous pourriez recevoir de certains de ces détenus?

**M. Todd Sloan:** Les détenus vivent en institution et représentent d'une certaine façon une collectivité comme une autre, n'eût été la dimension évidente de la sécurité. Ils ont des programmes, des questions d'allocation, des questions de transfert et au sujet de l'établissement où ils sont placés, et il existe d'autres problèmes qui n'ont peut-être rien à voir avec la sécurité.

La plus grande partie des demandes qu'ils font ne suscitent absolument aucune controverse et sont liées à des questions qui les concernent directement. Par exemple, ils souhaitent obtenir plus de renseignements en vertu d'une demande de protection des renseignements personnels pour documenter leur demande de transfert dans un établissement à sécurité inférieure ou avant leur libération. Ils souhaitent de l'information sur la façon dont sont gérés les fonds de la cantine au sein de l'établissement. Ils souhaitent savoir quand ils ont droit à certains services, comme par exemple les heures d'accès au téléphone.

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Nous allons devoir...

**M. Todd Sloan:** Ils pourraient vouloir se renseigner sur une politique qui s'applique à eux, renseignements qui sont affichés sur le site Web du Service correctionnel. La plus grande partie des demandes sont de ce genre, elles ressemblent aux genres de demandes que n'importe quel membre d'une municipalité présenterait à son administration municipale.

**M. Tom Lukiwski:** Je vous remercie.

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Les conservateurs ont eu droit à une minute et demie de plus.

Monsieur Laframboise.

[Français]

**M. Mario Laframboise (Argenteuil—Papineau—Mirabel, BQ):** Merci, monsieur le président.

Monsieur Chartier, vous nous avez expliqué, dans votre présentation, l'augmentation du nombre de demandes depuis 1999. Avez-vous les chiffres pour 2004-2005? Est-ce que cela augmente, ou cela tend-il à se maintenir, à se stabiliser?

**M. Jean Chartier:** De 2003-2004 à 2004-2005, le nombre de demandes est passé de 1 668 à 1 861, soit une augmentation 11,6 p. 100.

• (1140)

**M. Mario Laframboise:** En termes de volume, y a-t-il aussi une augmentation du nombre de documents à traiter?

**M. Jean Chartier:** En ce qui a trait au nombre de pages, il y a une augmentation beaucoup plus substantielle. On est passé de 344 000 pages traitées à 566 000 pages traitées.

Cela tient beaucoup à la nature des demandes, qui évolue aussi, notamment au chapitre des demandes de données en format électronique. En règle générale, cela augmente le nombre de pages.

**M. Mario Laframboise:** Évidemment, quand vous dites 2004-2005, cela inclut vos données récentes. Qu'en est-il pour l'année en cours?

**M. Jean Chartier:** Pour l'année en cours?

**M. Mario Laframboise:** Oui.

**M. Jean Chartier:** Nous avons encore exactement la même note pour l'année en cours. En fait, je pourrais peut-être obtenir plus de précisions à cet égard, mais je sais que le nombre de demandes reçues à ce jour se situe à près de 96 p. 100.

**M. Mario Laframboise:** D'accord.

Votre personnel est-il stable, maintenant?

**M. Jean Chartier:** Depuis le départ des gens de l'Agence des services frontaliers du Canada, l'année dernière, on a stabilisé à nouveau non seulement les budgets, mais aussi la Direction de l'accès à l'information. En effet, on a procédé à l'embauche d'employés permanents, notamment, et on les a beaucoup formés au cours des derniers mois. Je dirais qu'on a stabilisé passablement l'organisation depuis lors, en effet.

**M. Mario Laframboise:** Parfait.

Madame Himelfarb ou monsieur Sloan, je vous pose les mêmes questions. Quels sont les chiffres pour 2005? Avez-vous plus de demandes, ou est-ce stable?

**M. Todd Sloan:** Je peux dire, monsieur le président, que du côté de l'accès à l'information, le nombre de requêtes a augmenté d'environ 7 à 10 p. 100 par année. Ainsi, pour l'année fiscale 2002-2003, le nombre était de 531 demandes. Il a par la suite augmenté à 572, puis à 600. Selon le rythme observé jusqu'ici, on s'attend à environ 650 demandes cette année. C'est un nombre important, non seulement en termes de requêtes, mais aussi en termes de contenu. Étant donné les questions de sécurité et de renseignements personnels qui arrivent, l'analyse page par page de ces requêtes est très exigeante.

**M. Mario Laframboise:** Si on avait à vous donner une note pour 2005, est-ce que vous auriez à peu près la même? Est-ce que les mêmes délais pour les réponses sont à peu près les mêmes?

**M. Todd Sloan:** Oui.

**M. Mario Laframboise:** Au dernier paragraphe de votre présentation, madame Himelfarb, vous dites:

*J'aimerais aussi mentionner qu'afin d'apaiser les inquiétudes du personnel pouvant découler inutilement des allégations, nous avons entrepris des discussions avec les représentants syndicaux [...]*

Pouvez-vous nous dire quelles sont ces allégations?

**M. Todd Sloan:** Il y a eu dernièrement, dans les médias, des déclarations qui semblaient indiquer que des renseignements seraient divulgués qui nuiraient à la sécurité des employés, ce qui, à notre avis, n'est certainement pas le cas. Il n'y a aucune preuve que cela s'est produit. Naturellement, il y a eu des inquiétudes parmi les employés du Service correctionnel. Or, ces derniers sont nos collègues, puisque mes employés sont aussi des employés du Service correctionnel du Canada.

Nous avons participé à une réunion avec les chefs du syndicat afin d'identifier les questions qui se posent, les inquiétudes, ainsi que pour créer un rapport, une trousse d'informations, pour mettre fin aux inquiétudes et donner, dans la mesure du possible, les renseignements nécessaires pour que tout le monde comprenne comment le système fonctionne.

**M. Mario Laframboise:** Est-ce que cela va bien? Avez-vous une bonne réponse de la part des représentants syndicaux?

**M. Todd Sloan:** Tout ce que je peux dire, c'est que la réaction des représentants du syndicat à qui nous avons parlé la semaine dernière a été assez bonne. Ils vont nous donner des exemples, et nous allons les inclure dans les informations que nous allons acheminer à tous les employés.

• (1145)

**M. Mario Laframboise:** Madame Lalonde, votre situation n'est peut-être pas la même. Vous nous dites que vous avez eu moins de demandes cette année que l'an passé.

Y a-t-il une raison à la diminution des demandes d'accès à l'information ou de renseignements?

**Mme Jan Lalonde:** Ce n'est pas vraiment une diminution. Je pense que les chiffres que j'ai donnés pour cette année ne portent que sur une partie de l'année. Je crois que nous aurons, en réalité, une légère augmentation pour cette année.

**M. Mario Laframboise:** Vous nous dites qu'il y a eu 192 demandes d'accès pour 2005-2006. À quelle date ces données ont-elles été compilées?

**Mme Jan Lalonde:** Cela couvre la période jusqu'à aujourd'hui.

**M. Mario Laframboise:** Cela couvre donc la moitié de l'année.

**Mme Jan Lalonde:** Oui, cela couvre la moitié de l'année.

**M. Mario Laframboise:** Donc, même s'il y a une légère augmentation, vous espérez maintenir la note « A ». C'est cela?

**Mme Jan Lalonde:** Aujourd'hui, je peux dire que oui, nous allons maintenir la note « A ». On voit souvent comment vont les choses ainsi que les rappels, afin de s'assurer de garder cette note.

**M. Mario Laframboise:** Avez-vous un personnel permanent et stable qui vous permet d'atteindre ces objectifs?

**Mme Jan Lalonde:** Oui.

**M. Mario Laframboise:** Je vous remercie, monsieur le président.

[Traduction]

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Je vous remercie.

Todd Sloan était dans le temps mon joueur de hockey favori. J'ai cru bon de vous le dire. J'ignore si vous êtes parents.

**M. Todd Sloan:** Il était mon joueur favori également, monsieur le président.

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Mais il n'y a pas de lien de parenté?

**M. Todd Sloan:** Non.

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Monsieur Lee.

**M. Derek Lee (Scarborough—Rouge River, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Tout d'abord, je tiens à féliciter chacun de vos organismes d'avoir amélioré l'enveloppe de l'accès à l'information.

Voici ma première question. D'autres ministères qui ont comparu devant nous ont parlé de ce qu'ils appellent des révisions à l'instrument de délégation dans leurs plans afin d'améliorer l'enveloppe de l'accès à l'information. Est-ce qu'un des vôtres a révisé l'instrument de délégation dans le cadre de son plan d'amélioration du rendement dans le domaine de l'accès à l'information?

S'ils ne l'ont pas fait, ça va. Je suis simplement curieux.

RHDCC?

**Mme Jan Lalonde:** Notre ministère a estimé qu'il n'était pas nécessaire de le faire, parce que le directeur a ce pouvoir délégué et qu'il l'a toujours eu.

**M. Derek Lee:** D'accord. Et SCC?

**M. Todd Sloan:** Il n'y a pas eu de changements importants, seulement quelques petits aménagements concernant les questions comme la recherche de l'information.

En bout de ligne, ce qui importe, c'est que le directeur de l'accès à l'information assume avec beaucoup de présence son rôle de manière à inspirer la culture et à prendre les décisions. Moi-même, c'est ainsi que j'ai toujours conçu mon rôle à SCC, et je crois que c'est ce qui est important.

**M. Derek Lee:** Donc, vous ne l'avez pas changé.

**M. Todd Sloan:** Très...

**M. Derek Lee:** Fort bien. Et l'agence du revenu?

**M. Jean Chartier:** Chez nous, nous avons délégué plein pouvoir au directeur de l'accès à l'information il y a plusieurs années, de sorte que nous l'avions déjà au plus bas niveau.

**M. Derek Lee:** D'accord. Cela fait partie de la recette du succès, n'est-ce pas, c'est-à-dire une délégation convenable?

**M. Jean Chartier:** Cela l'explique peut-être en partie, effectivement.

**M. Derek Lee:** Je vous remercie.

RHDCC, dans votre mémoire, vous avez mentionné la dernière phase du processus, soit la création d'infocapsules. Pourriez-vous nous expliquer ce que sont ces infocapsules?

**Mme Jan Lalonde:** Parfois, si on a repéré une question qui intéresse peut-être le grand public, le service des communications rédige des infocapsules sur la question. Toutefois, il s'agit-là d'un processus distinct de l'accès à l'information. Ainsi, rien ne vient retarder la production et la diffusion de l'information avant l'échéance.

**M. Derek Lee:** Si l'on a repéré la question comme étant un enjeu qui pourrait intéresser le grand public, le ministère en est avisé, et des infocapsules sont rédigées par quelqu'un qui ne travaille pas aux demandes d'accès à l'information?

**Mme Jan Lalonde:** C'est juste.

**M. Derek Lee:** D'accord. C'est parfait.

S'il me reste du temps, mon collègue aimerait poser une question.

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Il vous en reste effectivement.

Monsieur Powers.

**M. Russ Powers (Ancaster—Dundas—Flamborough—Westdale, Lib.):** Merci.

Madame Lalonde, vous mentionnez dans votre rapport que le ministère a eu un échec en 2004, mais qu'en 2005, il a eu la meilleure note. Le ministère avait-il déjà eu d'autres mauvaises notes auparavant?

**Mme Jan Lalonde:** Je vais demander à mon collègue, M. Dupont, de vous répondre.

• (1150)

**M. Jean Dupont (directeur général intérimaire, Direction des communications ministérielles et services, ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences):** Nous n'avons pas eu de note équivalant à un échec auparavant. Le système de fiche de rendement est entré en vigueur à peu près à ce moment-là.

**M. Russ Powers:** Une des choses que nous constatons, dans les témoignages d'autres qui ont eu la note F, ils soutiennent — et je vais en venir à M. Chartier à ce sujet — qu'ils ont besoin de délais

d'exécution plus longs pour se conformer à la loi de manière à pouvoir obtenir des A plus tard. Vous y êtes parvenus en moins d'un an, avec dynamisme. Vous avez donc pratiqué une brèche, mais y a-t-il un secret? Était-ce un effort collectif dans le cadre duquel chacun a mis l'épaule à la roue? Étant donné l'étendue de votre sphère de responsabilité, il est vraiment étonnant que vous ayez réussi à passer de la pire note à la meilleure en une seule année.

**Mme Jan Lalonde:** L'attention de la haute direction est vraiment un outil très puissant. Selon moi, le fait que le sous-ministre a pris le problème en charge et qu'il a encouragé son équipe de gestion à voir la question comme un enjeu très important fait partie de la solution. L'autre partie a été le suivi continu que nous avons assuré, de même que les constants rappels que nous avons effectués. En fait, nous communiquons avec chaque membre de la haute direction bien avant qu'il n'y ait du retard, parce que nous assurons une surveillance constante. À mon avis, ce sont là les deux choses qui nous ont vraiment aidés à prendre le virage.

**M. Russ Powers:** Me reste-t-il du temps?

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Oui, il vous reste une minute et demie.

**M. Russ Powers:** Ma question s'adresse soit à Mme Himelfarb, soit à M. Sloan. Le Service correctionnel du Canada a-t-il déjà reçu une mauvaise note marquant un échec?

**Mme Frum Himelfarb:** Oui, il y a deux ans.

**M. Todd Sloan:** C'était il y a trois ans, en réalité.

**Mme Frum Himelfarb:** Il y a trois ans. Et, depuis lors, nous n'avons eu que des A — deux A.

**M. Russ Powers:** À quoi attribuez-vous ce succès?

**Mme Frum Himelfarb:** Comme il a déjà été mentionné, l'élément clé est l'appui de la haute direction et les messages cohérents, de même que la reddition de comptes. Nous faisons en sorte que chacun des cadres supérieurs répond de l'exécution à temps et du processus comme tel.

Assurément, comme l'a mentionné Todd, la qualité de notre personnel, l'amélioration de la gestion des systèmes, le recours à la technologie, à la formation et à la planification de la relève ont aussi beaucoup aidé à réduire notre besoin d'avoir recours à des ressources supplémentaires.

**M. Russ Powers:** Je vais respecter l'ordre, et ma question durant le prochain tour de table s'adressera à M. Chartier. Je vous remercie.

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Je vous remercie.

Chers collègues, voilà qui marque la fin du premier tour de table. Nous allons entamer le deuxième. Monsieur Epp.

**M. Ken Epp (Edmonton—Sherwood Park, PCC):** Monsieur le président, à votre demande, je serais tout à fait disposé à utiliser les sept minutes réservées aux néo-démocrates puisqu'ils ne sont pas là.

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Monsieur Epp, vous allez disposer de trois minutes.

**M. Ken Epp:** Voilà ce que j'appelle de la négociation.

Je vous remercie d'avoir répondu à notre invitation. Je suis en réalité très heureux des résultats que vous avez obtenus et j'espère qu'ils se maintiendront pendant longtemps. Avec un peu de chance, la culture déteindra sur d'autres ministères.

J'ai des questions qui s'adressent, tout d'abord, à RHDCC. J'aimerais savoir combien d'employés sont affectés aux demandes d'accès à l'information.

**Mme Jan Lalonde:** Le groupe qui s'occupe de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels compte 12 employés, dont huit travaillent plus particulièrement à des questions d'accès à l'information. À cela, il faut ajouter le réseau que nous avons en place d'un bout à l'autre du pays et dans toutes nos directions d'agents de liaison d'AIPRP. Ce ne sont pas des employés à temps plein, de sorte que je dirais que nous avons huit employés à temps plein.

**M. Ken Epp:** Selon vous, est-ce une utilisation judicieuse des ressources de votre ministère? Pourriez-vous utiliser ces employés avec efficacité dans d'autres secteurs si le système était davantage simplifié?

**Mme Jan Lalonde:** Étant donné la nature très spécialisée du travail, je crois que ces employés sont bien utilisés dans leurs rôles actuels, et nous devons en partie notre stabilité au fait que les employés de notre direction de l'AIPRP sont bien formés et bien compétents dans leur domaine. Cette stabilité et la compétence de nos employés ont énormément contribué à changer notre note en un an.

**M. Ken Epp:** J'oserais croire qu'ils sont vraiment au fait de la nécessité de faire rapport à notre comité et de lui fournir de l'information, peut-être même dans d'autres domaines, parce que vous avez dit que vous avez examiné 65 389 pages. En tant que mathématicien, je suis vraiment curieux. Vous ne parlez pas de 388 pages ni de 390, mais bien de 389. Croyez-vous que vous accordez peut-être beaucoup trop d'attention à des détails ou est-ce simplement un hasard, ce chiffre?

• (1155)

**Mme Jan Lalonde:** Je crois que nous assurons un suivi très étroit, que c'est la raison pour laquelle nous avons à portée de la main des données statistiques si précises. C'est donc le nombre exact.

Je crois que Jean a quelque chose à ajouter.

**M. Jean Dupont:** J'aurais simplement une observation à faire. L'informatisation facilite la tâche en termes de production du nombre réel de pages comme tel.

**M. Ken Epp:** Pour l'ARC, je prévois selon les nombres que vous fournissez dans votre rapport que 60 personnes environ sont affectées aux demandes d'accès à l'information dans votre ministère. Mon collègue vous a interrogé tout à l'heure au sujet du recours à des employés contractuels. Combien de personnes qui travaillent à l'AIPRP et, selon un plan plus général, dans votre ministère sont des entrepreneurs?

**Mme Danielle Jean-Venne (directrice, Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, Direction générale des affaires publiques, Agence du revenu du Canada):** Pour l'instant, nous n'avons qu'une seule personne en provenance d'une agence de services temporaires qui se spécialise dans l'accès à l'information.

**M. Ken Epp:** Tous les autres sont des employés permanents?

**Mme Danielle Jean-Venne:** Les autres sont tous des employés permanents.

**M. Ken Epp:** Monsieur le président, je vous remercie. Il est vraiment dommage que le temps des néo-démocrates qui m'a été accordé soit épuisé.

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Monsieur Powers.

**M. Russ Powers:** Pour en revenir à ma question, monsieur Chartier et madame Jean-Venne, vous avez reçu une mauvaise note en 1999. Je suppose, selon ce que vous avez dit au début, que la

question aurait été de savoir pourquoi il a fallu trois ans pour en arriver à la conformité. On pourrait supposer que c'est parce que vous avez pratiquement doublé vos effectifs. Pouvez-vous nous dire pourquoi il a fallu trois ans pour avoir la note de passage?

**M. Jean Chartier:** En réalité, si l'on remonte à 1999, nous avons eu comme note un F, mais nous n'avons pas doublé les ressources l'année suivante. Nous avons plutôt ajouté des ressources. Nous avons déjà reçu un C l'année suivante, puis un B, la deuxième année et, enfin, un A, la troisième année.

Notre taux de succès a donc évolué, si on peut l'exprimer ainsi, en fonction du niveau de la demande et des ressources disponibles.

**M. Russ Powers:** Pourquoi a-t-il fallu attendre jusque là pour vraiment...? Manifestement, il y a eu amélioration, mais l'hypothèse est que vous avez un A ou un F et que tout ce qui réside entre les deux est accessoire.

**M. Jean Chartier:** Comme mes collègues l'ont fait remarquer, la simple injection de ressources supplémentaires ne suffit pas. D'autres facteurs jouent, et faire en sorte que tous les organismes comme l'ARC, qui a quelque 40 000 employés... Il faut que la culture change, que tous mettent la main à la pâte et il faut faire en sorte qu'ils se conforment à la loi, fournissent l'information et suivent le processus de manière opportune.

Par-dessus tout, ce changement a été le résultat de plusieurs choses. Le recours à la technologie a été mentionné. On a aussi parlé de formation, non seulement la formation de nos propres agents, mais la formation des agents de liaison au sein de tous les différents programmes. Nous avons un réseau de 150 agents de liaison environ qui sont répartis un peu partout dans l'agence.

C'est un gros navire difficile à faire changer de cap. Il a fallu du temps, mais c'est ainsi que nous avons réussi à obtenir cette note après quelques années.

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Vous avez 30 secondes, mais cela me fait vraiment peur de vous les accorder.

**M. Russ Powers:** En ce qui concerne le taux de maintien de vos enquêteurs, nous avons entendu quelqu'un dire tout à l'heure qu'une partie du problème s'améliorait, le problème de formation des enquêteurs et de leur conservation. Quel est votre taux de maintien des effectifs?

**Mme Danielle Jean-Venne:** Je n'ai pas le pourcentage comme tel à vous fournir, mais il y a un roulement constant, des gens qui vont travailler dans d'autres ministères, qui obtiennent une promotion, etc. Le problème du maintien des effectifs est donc constant.

**M. Russ Powers:** Comme il faut s'y attendre.

Je vous remercie.

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Merci, monsieur Powers.

Voilà qui conclut le deuxième tour de table.

La présidence aurait quelques questions à poser.

Nous sommes ici pour parler de temps de réaction. Cependant, j'aimerais poser une question, qui est peut-être à deux volets.

Au porte-parole de l'Agence du revenu du Canada, dans le rapport du commissaire Reid, on trouve huit plaintes à votre égard — désolé, vous étiez huitième sur une liste de dix. Je vais finir par l'avoir. J'ignore quelles étaient ces plaintes, mais pourriez-vous les commenter?

• (1200)

**M. Jean Chartier:** Avec votre permission, je vais commencer par vous répondre, après quoi je demanderai peut-être à mon collègue de compléter la réponse. Étant donné la taille de notre organisme et le nombre de demandes que nous traitons, tout compte fait, nous sommes probablement plus vulnérables à un nombre élevé de plaintes.

Quant à la façon dont ces plaintes sont réglées, je crois que nous avons des chiffres plus précis, que mon collègue partagera peut-être avec vous, pour illustrer comment nous y réagissons.

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Quelle était la nature des plaintes?

**Mme Danielle Jean-Venne:** La nature exacte?

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Oui.

**Mme Danielle Jean-Venne:** Je n'ai pas de ventilation de leur nature, mais elles ont souvent trait à des retards et à des exonérations que nous appliquons. La plupart de nos plaintes sont résolues auprès du commissaire à l'information. Nous négocions avec lui et, souvent, nous divulguons de l'information supplémentaire ou nous en arriverons à une entente quelconque.

Le nombre de plaintes qui sont bien fondées est très faible.

**Le président suppléant (M. David Tilson):** La raison pour laquelle je pose la question à vous tous — et je l'ai mentionnée dans le cadre d'autres réunions du comité que nous avons eues — est que j'ai assisté à une réunion avec l'Association canadienne de la presse, je crois. L'Association a tenu une conférence d'une journée en août — certains d'entre vous y étaient peut-être — et elle a énuméré les motifs invoqués par le personnel pour expliquer pourquoi l'information ne serait divulguée. Les prétextes étaient si drôles que c'en était triste.

On s'entendait pour dire que les ministères et organismes ont besoin de mettre en place des programmes d'information pour leur personnel. Certains d'entre vous ont mentionné les ateliers. Je crois que c'était Mme Himelfarb. J'aimerais que chacun d'entre vous commente cette question.

Voilà qui met fin à mes questions.

**Mme Danielle Jean-Venne:** Je peux commencer.

J'étais à la conférence et, en réalité, j'estime que certains commentaires qui y ont été faits ne s'appliquaient pas à l'ARC.

L'éducation des employés est une question que nous prenons au sérieux. Nous faisons en sorte que chacun soit au courant qu'il s'agit d'une responsabilité partagée, que lorsqu'il reçoit une demande d'accès, il importe d'obtenir les documents en temps opportun, qu'on nous les envoie et que l'on obtienne des recommandations sur leur contenu. Nous sommes cependant tenus de respecter les dispositions concernant le caractère confidentiel de l'information des lois que nous appliquons. C'est une priorité de notre agence.

**Le président suppléant (M. David Tilson):** M. Sloan ou...

**Mme Frum Himelfarb:** Je vais commencer et peut-être que Todd voudra renchérir.

Un des avantages de cet outil de gestion des connaissances — et, de façon plus générale, notre approche à l'accréditation et à la professionnalisation des employés — est de renseigner sur des précédents opérationnels, d'expliquer pourquoi une raison particulière est suffisante ou ne l'est pas, de montrer ce qu'a été l'expérience dans le passé et de mieux comprendre comment traiter certaines

situations complexes, de concert avec les Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée.

L'outil de gestion des connaissances comme tel a été conçu pour aider nos employés à le faire. De toute évidence, nos séances de sensibilisation des employés sont aussi extrêmement importantes, parce qu'elles donnent à chaque membre du personnel une meilleure connaissance du fonctionnement de la loi et de ce qui est ou n'est pas accessible.

Je vais demander à Todd de renchérir.

**M. Todd Sloan:** Tout ce que je peux dire, c'est qu'un indice important de la façon dont nous décidons de divulguer ou pas, et du fait que nos décisions peuvent sembler ridicules, est la réaction de l'organisme de surveillance, soit du commissaire à l'information. Je crois que notre feuille de route se compare avantageusement à celle de n'importe quel autre organisme, en ce qui a trait au moment où les plaintes sont déposées et au nombre de plaintes bien fondées, un nombre extrêmement faible. En fait, je crois que jusqu'ici, pour ce qui est du dernier exercice, ce nombre est peut-être même nul.

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Ce n'est pas une critique. Je vous demande simplement de commenter le ridicule des excuses invoquées — pas forcément par votre organisme, mais par différents groupes — auprès des membres du grand public. Les excuses qui sont données aux gens sont terribles.

**M. Todd Sloan:** Ce pourrait fort bien être le cas.

Au sein de notre division, nous nous spécialisons non pas dans les réponses frivoles mais en les prenant extrêmement au sérieux.

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Mme Lalonde est la suivante.

• (1205)

**Mme Jan Lalonde:** Merci, monsieur le président.

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Vous ne faites pas partie des ridicules non plus, je parie, n'est-ce pas?

**Mme Jan Lalonde:** J'essaie de ne pas l'être.

La question que vous soulevez au sujet de la formation et de l'éducation des employés est extrêmement importante. Au sein de notre ministère, comme je l'ai mentionné, nous avons tenu l'an dernier 30 sessions de formation. Nous les tenons à différents niveaux, selon le besoin des employés d'être sensibilisés à la Loi sur l'accès à l'information. Par exemple, une partie de la formation d'orientation que nous donnons aux nouveaux employés porte sur les exigences de la loi. Nous organisons également des séances générales de sensibilisation pour les employés tant de l'administration centrale que des régions et, au besoin, nous tenons des séances individuelles avec les agents de liaison de l'AIPRP de manière à ce qu'ils soient bien informés.

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Je vous remercie.

M. Epp est le suivant.

**M. Ken Epp:** Merci beaucoup, monsieur le président.

J'aimerais fouiller davantage la question des employés contractuels. Vous avez dit que vous aviez un contractuel qui travaillait à l'AIPRP. Cela dépasse peut-être le mandat de votre ministère, mais pouvez-vous me dire combien d'entrepreneurs l'ARC compte en tout?

**M. Jean Chartier:** Vous voulez dire à l'agence?

**M. Ken Epp:** Oui.

**M. Jean Chartier:** Je n'ai pas ces renseignements avec moi.

**M. Ken Epp:** Mais il y en a beaucoup, n'est-ce pas?

**M. Jean Chartier:** Je ne suis même pas sûr que je pourrais vous fournir un ratio.

**M. Ken Epp:** Je pourrais peut-être déposer une demande d'accès à l'information à ce sujet et obtenir la réponse.

**M. Jean Chartier:** Je vous fournirai l'information avec plaisir.

**M. Ken Epp:** La raison pour laquelle je vous pose la question, c'est qu'il semble que l'agence s'acharne contre les petites entreprises quand elles embauchent un entrepreneur et elle refuse les exonérations des déductions et ainsi de suite qui sont faites pour les employés. L'agence dit non, que l'entrepreneur doit payer.

En fait, dans ma circonscription, j'ai eu connaissance récemment d'un cas où une entreprise a été obligée de fermer ses portes à cause de l'agence. En fait, il ne s'agissait pas d'une entreprise puisqu'elle était sans but lucratif. Cependant, elle a dû cesser ses activités parce que l'ARC a exigé qu'elle verse toutes ses déductions pour les employés qui n'étaient pas des employés mais de simples entrepreneurs. L'ARC elle-même a beaucoup recours aux entrepreneurs, y compris à des personnes qui exercent des pressions sur nos commettants.

Nous en sommes troublés. Je suppose que nous devons déposer une demande d'accès à l'information à ce sujet, parce que ce n'est pas dans votre secteur d'activité, mais c'est la raison pour laquelle je posais des questions au sujet des entrepreneurs.

Il existe toutes sortes de renseignements privés sur des particuliers auxquels le gouvernement a accès aux termes de la loi. À son tour, le gouvernement ne respecte même pas les règles qu'il impose au reste d'entre nous. C'est la raison pour laquelle j'ai posé la question.

J'ai une autre question en ce qui concerne l'application générale de l'AIPRP. Si ma mémoire est bonne, je crois que sur le plan des ressources humaines, il y en a qui se partagent les responsabilités — peut-être que vous le faites tous — qu'il s'agisse d'accès à l'information ou de protection des renseignements. Ce sont là deux questions contraires et, pourtant, ce sont les mêmes personnes qui traitent les demandes, qu'elles portent sur la protection des renseignements personnels ou sur l'accès à l'information. Je crois que c'est à nouveau l'ARC qui l'a souligné.

Il est maintenant question de regrouper les deux commissariats. J'aimerais que vous nous fassiez connaître votre opinion, si vous voulez bien, quant à la façon dont cela fonctionne dans vos ministères, c'est-à-dire le fait d'avoir les mêmes personnes qui traitent de domaines essentiellement conflictuels, en termes de décider s'il faut tenir une information secrète ou la divulguer.

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Vous semblez être le seul sur la liste. Nous allons donc continuer.

**M. Ken Epp:** Je vous remercie.

**Mme Danielle Jean-Venne:** Je serai la première.

À l'ARC, nos analystes travaillent effectivement aux demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements, mais en

fin de compte, ces demandes sont traitées au cas par cas. Une personne présentera une demande en vertu de la Loi sur l'accès à l'information, et nous appliquons la loi. Un autre présentera une demande en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels en vue d'obtenir d'autres types d'informations. Ils appliquent les lois très distinctement.

Selon mon expérience, je n'ai pas constaté l'existence forcément d'un conflit. Si quelqu'un présente une demande en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels, nous nous efforçons de faire en sorte que l'information divulguée puisse l'être sous le régime de la Loi sur l'accès à l'information. C'est ainsi que nous abordons le sujet.

**M. Ken Epp:** D'accord. D'autres ministères ont-ils quelque chose à dire à ce sujet?

**Mme Frum Himelfarb:** Jean, souhaitez-vous répondre?

**M. Jean Dupont:** Les agents ont recours aux deux lois de manière très semblable, lesquelles sont très différentes dans cette mesure. Des clients qui demandent à voir leurs propres dossiers obtiennent une réponse en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et de la Loi sur la protection de la vie privée. Ces demandes sont traitées de manière tout à fait distincte de celles qui concernent l'accès à l'information. Les demandes d'accès concernent habituellement des documents du gouvernement, des rapports, etc.

Il est vrai que les agents font les deux, mais il n'y a pas de conflit dans ce cas, car il s'agit de deux lois distinctes.

● (1210)

**M. Todd Sloan:** Il n'y a vraiment rien que je pourrais ajouter, sauf pour dire que le fait de pouvoir affecter individuellement les analystes à des cas au fur et à mesure qu'ils se présentent, que ce soit en matière d'accès à l'information ou de protection de la vie privée, est source de beaucoup d'efficacité en termes de capacité de faire notre travail.

**M. Ken Epp:** Je vous ai tous entendus dire que la formule est efficace. N'y touchons pas si elle fonctionne bien.

Monsieur le président, voilà qui met fin à mes questions.

Je vous remercie du temps supplémentaire dont je disposais. Je vous en suis très reconnaissant.

**Le président suppléant (M. David Tilson):** Voilà qui semble avoir épuisé les questions des membres du comité.

Je vous remercie tous d'avoir accepté notre invitation et d'avoir répondu à nos questions.

Les témoins peuvent se retirer. Je vous remercie beaucoup.

Chers collègues, nous allons nous réunir brièvement à huis clos pour discuter de nos travaux. Nous allons donc prendre une pause de cinq minutes.

*[Le comité poursuit ses délibérations à huis clos.]*





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

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

**Aussi disponible sur le réseau électronique « Parliamentary Internet Parlementaire » à l'adresse suivante :**

**Also available on the Parliamentary Internet Parlementaire at the following address:**

**<http://www.parl.gc.ca>**

---

**Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.**

**The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.**