



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

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

ETHI • NUMÉRO 075 • 1^{re} SESSION • 41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mercredi 24 avril 2013

—
Président

M. Pierre-Luc Dusseault

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

Le mercredi 24 avril 2013

• (1530)

[Français]

Le président (M. Pierre-Luc Dusseault (Sherbrooke, NPD)): Bonjour à tous et bienvenue à cette 75^e séance du Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique, en ce 24 avril 2013.

Aujourd'hui, nous reprenons la réunion que nous n'avions pas réussi à avoir avec la commissaire à l'information, Mme Suzanne Legault. Elle se joint à nous aujourd'hui pour nous parler de ses rapports annuels 2010-2011 et 2011-2012.

Comme d'habitude, la présentation sera d'une durée de dix minutes. Par la suite, il y aura des questions de la part des députés. Dans sa présentation, il sera question des deux rapports. Les membres du comité seront donc libres de lui poser des questions sur l'un ou l'autre des rapports.

Sans plus tarder, je vais laisser Mme Legault nous présenter ses deux rapports.

Madame Legault, la parole est à vous.

Mme Suzanne Legault (commissaire à l'information du Canada, Commissariat à l'information du Canada): Merci beaucoup, monsieur le président.

[Traduction]

Bonjour, et merci de m'avoir invitée à prendre la parole dans le cadre de votre étude sur mes rapports annuels pour les années 2010-2011 et 2011-2012. Ces deux années sont les deux premières qui suivent ma nomination officielle en tant que commissaire à l'information du Canada, après avoir occupé ce poste un an à titre intérimaire en 2009-2010.

La préparation de cette allocution m'a amenée à réfléchir au travail que l'équipe du Commissariat à l'information du Canada a accompli au cours des trois dernières années. Ce travail de préparation m'a aussi fait repenser au contexte qui prévalait au moment où j'ai pris la tête du bureau, un contexte qui a éclairé et guidé mes actions depuis lors.

Si vous me le permettez, je vais dire quelques mots sur ce contexte.

Premièrement, lorsque j'ai pris la relève à titre de commissaire par intérim en 2009, le commissariat était littéralement paralysé par un nombre jamais atteint de vieux dossiers qui remontaient jusqu'à 2002. Au début de cette année-là, il y avait plus de 2 500 dossiers en inventaire. À cela s'ajoute le fait que le commissariat a reçu, au cours des quatre dernières années, une moyenne de 1 600 dossiers supplémentaires par année. Le délai moyen de traitement d'un dossier était de 450 jours.

Deuxièmement, la Loi fédérale sur la responsabilité était récemment entrée en vigueur, assujettissant quelque 69 nouvelles institutions, notamment un certain nombre de sociétés d'État, avec de nouvelles exceptions et exclusions, ajoutant un nouveau niveau de complexité.

Troisièmement, on avait observé une baisse régulière de deux mesures du rendement clés en matière d'accès à l'information du gouvernement fédéral. Du point de vue des délais, à peine plus de la moitié de l'ensemble des demandes d'accès présentées aux institutions fédérales était traitée dans un délai de 30 jours. Du point de vue de la divulgation, moins d'un cinquième de l'ensemble des demandes donnait lieu à une divulgation complète de l'information.

Quatrièmement, le mouvement vers un gouvernement ouvert prenait rapidement de l'ampleur dans des pays comme les États-Unis, le Royaume-Uni et l'Australie.

Cinquièmement, il était nécessaire de réformer en profondeur la gouvernance organisationnelle.

[Français]

Compte tenu de ces défis, j'ai défini une orientation claire, en 2010-2011, dans le plan stratégique du commissariat. Elle comporte trois domaines de résultats clés, soit un service exemplaire aux Canadiens, un régime d'accès à l'information de premier plan et un milieu de travail exceptionnel. Les rapports annuels de 2010-2011 et de 2011-2012 de même que le prochain rapport, qui traitera de l'année qui vient de se terminer, soulignent nos réussites à l'égard de ces domaines de résultats clés.

Lorsque j'ai accepté le rôle de commissaire à l'information pour la première fois, j'ai pris l'engagement d'améliorer l'efficacité et les délais du commissariat afin de répondre aux besoins et aux attentes des Canadiens. Comme le montrent les rapports annuels, nous avons accompli des progrès considérables à l'égard de la réalisation de cet objectif grâce à nos efforts soutenus.

Laissez-moi vous donner quelques chiffres à ce sujet.

• (1535)

[Traduction]

Aujourd'hui, nous avons 1 796 dossiers en inventaire. On me dit que je ne devrais pas donner de chiffres exacts, mais dans mon monde, un dossier de moins est une réussite de plus. C'est donc une baisse de 28,5 p. 100.

Nous avons près de 7 300 plaintes depuis avril 2009, dont certains de nos dossiers les plus anciens et les plus complexes, que le commissariat avait accumulés au fil des ans.

Désormais, notre délai moyen de traitement est de 380 jours, soit un peu plus de 12 mois. Plus important encore, si on soustrait les valeurs aberrantes — c'est-à-dire les anciens dossiers que nous continuons de régler — notre délai de traitement médian est désormais de 215 jours.

Ce que j'aimerais que vous gardiez en tête en vue de mon prochain témoignage sur le Budget principal des dépenses, c'est que notre délai de traitement médian une fois le dossier attribué à un enquêteur est maintenant de 86 jours. Cela veut dire qu'on peut s'attendre à obtenir des résultats dans les 90 jours, si les enquêteurs sont disponibles. Malheureusement, je n'ai pas suffisamment de personnel à l'heure actuelle.

L'un des défis auxquels nous devons maintenant faire face, c'est l'évolution de la nature des plaintes. Notre charge de travail est presque exclusivement composée de dossiers complexes liés à un refus d'accès. En fait, 88 p. 100 des plaintes sont des dossiers complexes, qui visent principalement des questions de sécurité nationale et d'affaires internationales, des plaintes contre l'Agence du revenu du Canada et des plaintes contre la Société Radio-Canada.

[Français]

Pendant la période examinée, nous avons complété plusieurs enquêtes majeures, comme le premier renvoi au procureur général en vertu de l'article 67.1, et le rapport spécial sur l'ingérence dans le traitement des demandes d'accès.

Il y a également eu, au cours de cette période, des décisions judiciaires clés, comme la décision dans l'affaire Bronskill. Celle-ci a clarifié les dossiers ayant trait à la sécurité nationale, la décision de la Cour fédérale d'appel confirmant le pouvoir de la commissaire d'ordonner la production de documents sous le contrôle de la Société Radio-Canada et la décision de la Cour suprême du Canada énonçant que les bureaux des ministres ne font pas partie de l'institution fédérale dont ils sont responsables. Nous appliquons maintenant ces décisions dans le cadre de nos enquêtes. Nos rapports annuels à venir décriront les répercussions de ces décisions sur les droits des demandeurs.

Pour ce qui est du domaine du résultat clé sur un régime d'accès à l'information de premier plan, nous avons été actifs durant cette période sur plusieurs fronts. Évidemment, et ce n'est un secret pour personne, je suis profondément convaincue de la nécessité d'une réforme législative de la Loi sur l'accès à l'information. Toutefois, au cours de la période dont nous parlons aujourd'hui, nos efforts ont porté sur le rendement global du régime d'accès et sur l'ouverture du gouvernement.

[Traduction]

Au cours de cette période, j'ai terminé le plan triennal concernant les fiches de rendement, qui portait principalement sur les délais. Pendant ce projet, nous avons examiné 32 institutions qui avaient reçu le plus de demandes.

Nous avons adressé un certain nombre de recommandations à la fois à ces institutions et au Secrétariat du Conseil du Trésor, étant donné que c'est l'organisme responsable de l'administration de la loi. La majorité de ces recommandations ont été mises en œuvre et ont donné des résultats positifs. Les plus importantes étaient la collecte de statistiques détaillées en vue de mieux diagnostiquer les problèmes du système, et diverses modifications de politiques du Conseil du Trésor concernant la délégation de pouvoir et les consultations obligatoires.

[Français]

La surveillance exercée par votre comité au fil des ans a également fortement incité les institutions à mieux respecter la loi. Dans les toutes dernières fiches de rendement, j'ai demandé aux institutions d'indiquer leurs progrès par rapport à la mise en œuvre de nos recommandations dans le rapport annuel qu'elles ont l'obligation de remettre au Parlement en vertu de la Loi sur l'accès à l'information. Cette demande a été acceptée par le Secrétariat du Conseil du Trésor et, à ma connaissance, celui-ci va obliger les institutions à indiquer leurs réponses à nos recommandations dans les rapports qu'ils vous présentent.

J'espère que votre comité examinera ces rapports et assurera le suivi qu'il juge à-propos afin de garantir une surveillance constante des résultats des institutions pour ce qui est de respecter leurs obligations en vertu de la loi.

● (1540)

[Traduction]

Nous avons également terminé une enquête sur le Système de coordination des demandes d'accès à l'information, également appelé SCDAI, dans le cadre de laquelle j'ai recommandé au président du Conseil du Trésor que toutes les institutions fédérales affichent le résumé des demandes traitées sur leur site Web et qu'un moteur de recherche central soit créé pour permettre au public d'effectuer une recherche dans la liste des demandes.

Depuis janvier 2012, l'ensemble des institutions fédérales doit afficher ces renseignements sur leur site Web. Le gouvernement planifie des résumés interrogeables d'ici l'an prochain.

Au cours des deux années examinées, je me suis efforcée de promouvoir le mouvement vers un gouvernement ouvert dans mes discours, auprès de votre comité en 2012, et par l'intermédiaire d'une résolution conjointe de l'ensemble des commissaires à l'information et à la protection de la vie privée en 2010, qui appelait le gouvernement à adopter les principes d'ouverture gouvernementale afin d'améliorer la transparence et la responsabilisation.

J'ai été heureuse de voir le gouvernement adopter une plateforme de gouvernement ouvert au printemps 2011.

L'année dernière, j'ai également envoyé une lettre au président du Conseil du Trésor au nom de tous les commissaires à l'information et à la protection de la vie privée pour formuler des recommandations à l'égard du plan d'action du gouvernement, et plus particulièrement de son travail en tant que membre du Partenariat pour un gouvernement transparent. L'une des principales recommandations adressées était d'actualiser la Loi sur l'accès à l'information.

[Français]

À l'automne 2011, j'ai organisé la 7^e Conférence internationale des commissaires à l'information, en collaboration avec l'Association du Barreau canadien. C'était la première fois que cette conférence avait lieu au Canada. Cet événement a rassemblé plus de 250 participants, dont 36 commissaires internationaux, provinciaux et territoriaux. La conférence a abouti à la communication d'une résolution conjointe signée par les commissaires à l'information de 23 pays qui appellent les gouvernements à inscrire le droit à l'information dans leurs lois nationales.

Quant au résultat clé d'un milieu de travail exceptionnel, nous sommes efforcés d'élaborer un plan intégré des ressources humaines et de moderniser la gouvernance du commissariat grâce au projet de modernisation de nos systèmes de gestion de l'information. Cette stratégie quinquennale a été lancée en 2009 et devrait prendre fin en 2013-2014. Jusqu'à présent, nous respectons les délais et le budget et nous atteignons les objectifs de ce projet.

[Traduction]

Il ne s'agit là que d'un aperçu du travail réalisé au commissariat pendant cette période, et comme vous avez pu le constater, je suis très fière de tout ce que nous avons accompli. Cependant, comme vous le verrez dans le rapport annuel à venir pour l'année 2012-2013, qui sera publié en juin, il reste beaucoup à faire. C'est particulièrement vrai du fait que les modestes avancées réalisées au niveau du système, dont j'avais parlé dans mon rapport annuel 2011-2012, semblent avoir disparu pour la plus grande part. Après tout, l'année 2013 marque le 30^e anniversaire de l'entrée de vigueur de la Loi sur l'accès à l'information, un élément clé de la démocratie, de la transparence et de la responsabilisation. Assurons-nous d'avoir une bonne raison de célébrer cet anniversaire.

Dans la trousse d'information qui vous a été distribuée, vous trouverez un certain nombre de documents donnant des renseignements supplémentaires sur le travail du commissariat. J'espère qu'ils vous seront utiles.

Monsieur le président, je serai heureuse de répondre aux questions du comité.

[Français]

Le président: Je vous remercie beaucoup de votre présentation.

Je cède la parole à Mme Borg, qui dispose de sept minutes.

Madame Borg, vous avez la parole.

Mme Charmaine Borg (Terrebonne—Blainville, NPD): Merci beaucoup, monsieur le président.

J'aimerais vous remercier, madame Legault, d'être ici avec nous aujourd'hui. Vos propos sont très intéressants et je suis certaine que vos réponses seront aussi très pertinentes.

Vous indiquez dans votre rapport qu'on a complètement répondu à seulement 20 % des demandes d'accès à l'information, ce qui est assez préoccupant pour la population canadienne. Également, vous avez dit en entrevue que les délais pour les demandes d'accès à l'information n'ont jamais été aussi longs. Je me demandais si vous pouviez en dire davantage à ce sujet et nous parler de l'impact sur la transparence gouvernementale.

● (1545)

Mme Suzanne Legault: Je me base sur les statistiques publiées par le gouvernement. Habituellement, on est en retard d'une année. Les dernières statistiques datent de 2011-2012.

Il y a deux grandes mesures du rendement, soit le temps de réponse et la quantité de l'information qui est divulguée. Au cours des 10 dernières années, le meilleur rendement a été de 69 % en ce qui a trait aux dossiers traités dans un délai de 30 jours. Ce chiffre est maintenant de 55,5 %. Cela veut dire qu'auparavant, 7 personnes sur 10 recevaient l'information demandée en 30 jours. Maintenant, on parle de 5,5 personnes sur 10.

En ce qui a trait à la divulgation, le pourcentage était le suivant. Essentiellement, pour 40 % des dossiers, tous les documents étaient divulgués. Maintenant, ce taux est d'environ 20 %. Cela veut dire qu'on recevait auparavant 4 pages sur 10, alors que maintenant on reçoit 2 pages sur 10.

Mme Charmaine Borg: Merci beaucoup.

[Traduction]

Ma deuxième question porte sur l'initiative sur les données ouvertes. Il est très important que les gouvernements partagent leurs données et fassent preuve de transparence, de sorte que les Canadiens aient facilement accès à l'information. Toutefois, l'augmentation annuelle est d'environ 2,5 p. 100.

Est-ce suffisant, à votre avis? S'agit-il d'une augmentation normale et stable du volume de données publiées en ligne, ou est-ce qu'il faudrait faire mieux?

Mme Suzanne Legault: Je ne sais pas si le volume de données publiées augmente de 2,5 p. 100. Je n'ai pas ces chiffres.

Le gouvernement a fait beaucoup depuis qu'il a décidé de prendre part au mouvement vers un gouvernement ouvert et au Partenariat pour un gouvernement ouvert. Il respecte très bien son plan d'action. De nombreux ensembles de données sont publiés. Nous avons participé à l'Initiative internationale pour la transparence de l'aide. Des statistiques de Statistique Canada sont publiées en ligne gratuitement. Avant, il fallait payer pour consulter certaines d'entre elles.

Dans l'ensemble, le gouvernement réussit très bien, et il continue de progresser. La publication du résumé des demandes complètes fait également partie de son plan d'action. C'est ce que nous avons recommandé il y a plusieurs années, mais le gouvernement a pris les mesures nécessaires. Somme toute, nous faisons de grands progrès.

[Français]

Mme Charmaine Borg: D'accord, merci.

Ma troisième question est la suivante.

Évidemment, on est dans une ère numérique où on est en mesure d'avoir plus facilement accès à l'information. Pouvez-vous nous donner plus de détails relativement au projet pilote que vous avez commencé?

On sait que les États-Unis utilisent un modèle qui permet de faire une demande d'accès à l'information via Internet. Selon vous, est-ce une chose vers laquelle on devrait se diriger? S'agit-il d'un modèle à suivre pour le Canada?

Mme Suzanne Legault: Oui, effectivement.

Je pense qu'une des choses que le gouvernement doit faire, et qu'il a d'ailleurs commencé à faire. Il s'agit d'améliorer l'administration de l'accès à l'information en utilisant une plateforme technologique un peu plus moderne. Le projet pilote est un projet mis de l'avant par le gouvernement et non pas par le Commissariat à l'information du Canada. Une des choses que je recommande depuis très longtemps, c'est de regarder, par exemple, les juridictions comme le Mexique où il y a ce qu'ils appellent « le portail de la transparence ».

Il est possible de faire des demandes en ligne et qu'elles soient également répondues en ligne. On peut aussi faire une plainte, effectuer une recherche et ainsi accéder à toutes les demandes et tous les résultats en ligne. En somme, il est certain qu'il y a des plateformes technologiques qui existent pour améliorer le système, mais il ne faut pas oublier qu'encore aujourd'hui, dans la majorité des cas, il faut faire un chèque de 5 \$, envoyer une lettre et ainsi de suite.

Cela fait très longtemps que je dis qu'il faut moderniser ce système et c'est ce que le gouvernement est en train de faire. Je pense que c'est une bonne chose.

Mme Charmaine Borg: Est-ce que selon vous ce projet pilote fonctionne?

Mme Suzanne Legault: Je ne peux pas émettre de commentaires à ce sujet puisque je ne l'ai pas essayé personnellement. Je pense qu'il a été rendu disponible la semaine dernière. On verra comment cela se déroulera.

Mme Charmaine Borg: D'accord.

Ma quatrième question porte sur les réductions budgétaires de 8 % qui ont été imposées à votre bureau. Comment cela affecte-t-il votre mandat ainsi que votre capacité à gérer votre bureau et à répondre efficacement à la demande?

Mme Suzanne Legault: Comme je vous le disais brièvement dans mes remarques initiales, l'impact principal que l'on peut constater, c'est que lorsque j'ai des enquêteurs auxquels je peux assigner les dossiers, on est quand même pas mal efficaces dans le traitement des plaintes. Ce qui est en train de se passer, c'est que malgré la réduction substantielle de l'inventaire dont j'ai hérité, il nous reste encore 1 800 dossiers en inventaire à part de tout ce qui entre. Ce qui fait que notre capacité de réduire cet inventaire et de continuer à traiter les plaintes d'une manière efficace est évidemment compromise par les compressions budgétaires. C'est d'ailleurs ce que j'avais dit l'année dernière.

On en reparlera sûrement encore dans deux semaines quand je vais comparaître au sujet du Budget principal des dépenses. Mais, effectivement, quand on regarde la différence médiane de 215 jours pour répondre à une plainte et 86 jours quand j'ai quelqu'un à qui assigner un dossier, c'est majeur. La raison pour laquelle c'est important, c'est que dans le domaine de l'accès à l'information, il est évident que la révision indépendante des décisions du gouvernement de la part du commissariat fait partie d'un des principes essentiel d'un système d'accès à l'information qui fonctionne bien. Alors, à mon avis, oui, les restrictions budgétaires nuisent définitivement aux droits des demandeurs.

•(1550)

Mme Charmaine Borg: Me reste-t-il encore du temps, monsieur le président?

Le président: Vous avez dix secondes.

Mme Charmaine Borg: Je vais m'arrêter ici.

Madame Legault, je vous remercie de vos réponses.

Le président: Je vais maintenant céder la parole à Mme Davidson.

[Traduction]

Mme Patricia Davidson (Sarnia—Lambton, PCC): Merci beaucoup.

Je vous remercie d'être revenue témoigner aujourd'hui. J'espère que cette fois-ci, nous pourrions poser nos questions, et obtenir des réponses.

Je sais que vous avez été confrontée à un défi important lorsque vous avez été nommée à titre de commissaire par intérim, puis à temps plein, en raison de l'arriéré. Lors de votre nomination, vous vous êtes engagée à maximiser l'efficacité et la rapidité de la fonction d'enquête en vue de répondre pleinement aux besoins et aux attentes des Canadiens.

Pouvez-vous nous expliquer les progrès réalisés à cet égard? Comment gérez-vous les demandes transmises à votre commissariat? Je sais que vous nous en avez parlé, mais pourriez-vous nous en dire plus?

Mme Suzanne Legault: Je vous ai donné les chiffres clés.

Je peux vous parler de nos objectifs. Dans notre rapport sur les plans et les priorités, les objectifs du Commissariat à l'information sont plutôt ambitieux. Essentiellement, je veux que toutes les plaintes simples — les plaintes dites administratives — soient réglées dans les 90 jours. La mesure du rendement est d'environ 85 p. 100. Cette année, 50 p. 100 des plaintes ont été réglées dans ce délai, à partir de la date d'enregistrement des dossiers. Si on tient compte de la date d'attribution des dossiers, le pourcentage est de 70 p. 100. Je pense qu'on avance bien.

Comme je l'ai mentionné — vous ne vous en souvenez peut-être pas, mais moi oui — nous avons 1 600 dossiers antérieurs à 2008. Il en reste 30. J'en ai fermé un autre la semaine dernière. J'espère que nous pourrions tous les régler. Certains étaient des dossiers de la Société Radio-Canada qui étaient en suspens en raison d'une décision de la Cour d'appel fédérale. Mais tous les anciens dossiers ont été attribués.

Lorsque je terminerai mon mandat dans quatre ans, je souhaite léguer au prochain commissaire un inventaire moderne d'une taille gérable, soit une charge de travail d'environ trois mois. Je ne sais pas si c'est faisable...

À la page 6 de mon document, au tableau 7, vous trouverez un sommaire de la charge de travail. Vous verrez le nombre de plaintes fermées au cours des quatre dernières années.

Au cours des deux dernières années, c'est-à-dire celle qui vient de se terminer et la précédente, le nombre total de plaintes fermées a quelque peu diminué étant donné qu'on traitait des dossiers sur la sécurité nationale, la Société Radio-Canada et l'Agence du revenu du Canada.

Donc, ces trois groupes... Les dossiers de délégation spéciale sont tous les cas qui traitent de la sécurité nationale. On en a environ 300 en réserve. Ce sont les dossiers les plus sensibles. Il faut une équipe spéciale pour les traiter, des avocats et des spécialistes, qui font affaire avec les institutions. On avance bien. On a réglé plus de dossiers de ce type en un an qu'au cours des quatre dernières années. On a encore beaucoup de chemin à faire, mais le projet fonctionne.

Nous rencontrons les responsables de l'Agence du revenu du Canada régulièrement. Leurs dossiers sont très complexes et volumineux, et portent sur des questions fiscales internationales. Nous affectons du personnel spécialisé à ces dossiers, qui sont souvent litigieux.

Pour ce qui est des dossiers de la Société Radio-Canada — je les étudiais justement aujourd'hui —, il nous en reste 214 à traiter, sur les 1 200 dont nous avons hérité. Nous devons maintenant tenir compte d'une nouvelle disposition en vertu de la Loi fédérale sur la responsabilité, et son interprétation est difficile et complexe. Toutefois, je dois dire que les enquêtes vont bon train.

Je ne sais pas si j'ai répondu à votre question, mais ce sont nos trois principaux groupes.

•(1555)

Mme Patricia Davidson: Oui, vous avez répondu à ma question. Merci.

Je remarque dans le document que vous nous avez donné — aux tableaux 8 et 9 des pages 6 et 7 — que la liste des institutions comprend plutôt des ministères que des sociétés d'État.

Est-ce que les statistiques des sociétés d'État sont intégrées à celles des ministères dont elles relèvent, ou est-ce qu'il y a un autre tableau?

Mme Suzanne Legault: Non, elles font l'objet de rapports distincts et de très peu de plaintes.

Le tableau 8 montre les 15 institutions qui ont suscité le plus grand nombre de plaintes auprès de mon commissariat au cours de l'exercice précédent. L'autre tableau montre celles qui ont suscité le plus grand nombre de plaintes au cours des quatre dernières années.

J'ai choisi ces tableaux pour montrer les institutions dont il faut surveiller le rendement. Parmi nos quelque 250 institutions, ce sont elles qui suscitent le plus grand nombre de demandes et de plaintes relatives à l'accès à l'information. C'est pourquoi elles se retrouvent là.

Les sociétés d'État reçoivent très peu de demandes d'année en année.

Mme Patricia Davidson: Je sais qu'avant, lorsqu'une plainte était déposée, il était difficile d'obtenir l'information et d'affecter des fonctionnaires à la gestion de ces dossiers. Est-ce que ce problème a été réglé?

Mme Suzanne Legault: Il y a plusieurs années, nous avons publié une note d'information pour demander aux institutions de nous transmettre les dossiers dans un délai de 10 jours. Je dois dire qu'en général, elles respectent très bien ce délai, ce qui nous a permis de régler les plaintes plus efficacement, puisque nous obtenons les dossiers en temps voulu.

Mme Patricia Davidson: Bien.

Est-ce que mon temps est écoulé?

[Français]

Le président: Oui, le temps qui vous était alloué est déjà écoulé.

[Traduction]

Mme Patricia Davidson: Merci.

[Français]

Le président: Je vais maintenant céder la parole à M. Andrews, pour sept minutes.

[Traduction]

M. Scott Andrews (Avalon, Lib.): Merci, monsieur le président.

Madame la commissaire, je vous souhaite la bienvenue.

Au tableau 6 de la page 5, qui fait état des plaintes relatives aux demandes d'accès à l'information, je vois que le nombre de demandes a augmenté de 2008 à 2012, tandis que le nombre de plaintes a grandement diminué. À quoi est-ce attribuable, selon vous?

•(1600)

Mme Suzanne Legault: C'est ce que j'ai déclaré dans mon rapport annuel de 2011-2012. Nous avons constaté, et cela me paraissait très positif, une diminution des plaintes administratives, c'est-à-dire celles qui sont attribuables à un retard ou à une prorogation. Leur nombre diminuait considérablement d'une année à

l'autre, mais il a malheureusement augmenté au cours du dernier exercice — nous n'avons pas les chiffres en question.

Dans le graphique 2, à la page 8, vous verrez les plaintes administratives dans la dernière colonne. En 2009-2010, elles représentaient près de 50 p. 100 de notre charge de travail. Leur nombre a ensuite diminué progressivement, avant d'augmenter de nouveau durant le dernier exercice, ce qui a eu un effet sur la capacité de répondre aux demandes d'accès dans certaines institutions.

Nous n'avons pas le nombre total réel de demandes présentées en 2012-2013, et je ne peux donc pas vous donner le pourcentage de plaintes par rapport au pourcentage de demandes reçues au cours du dernier exercice.

M. Scott Andrews: Avez-vous l'impression que dans bien des cas les demandeurs ne savent pas réellement quelle est l'information qu'ils sont en droit d'obtenir et qu'ils ne déposent pas de plaintes à défaut de bien connaître la loi? Savez-vous si cela se produit souvent? S'agit-il d'un problème?

Mme Suzanne Legault: Je ne peux évidemment pas évaluer une chose que je ne vois pas et avancer des hypothèses sur ce que les Canadiens savent et ne savent pas.

Il y a deux choses à noter. Premièrement, quand les institutions répondent à un demandeur, elles l'informent de son droit de porter plainte au commissariat. Deuxièmement, un des problèmes de la Loi sur l'accès à l'information est selon moi qu'elle ne prévoit pas de sensibilisation du public. C'est une lacune qui est maintenant presque unique à cette loi fédérale.

M. Scott Andrews: Comment pouvons-nous y remédier?

Mme Suzanne Legault: Il faut modifier la loi.

M. Scott Andrews: J'ai parcouru la procédure d'accès à quelques reprises. Heureusement, j'avais un employé qui connaissait la loi sur le bout des doigts et qui pouvait dire: « Non, vous avez le droit d'obtenir ces renseignements. » Nous avons déposé une plainte qui a été réglée, mais c'était toutefois compliqué. À moins de bien s'y connaître, il était impossible de savoir que nous pouvions demander les renseignements en question. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle j'ai posé la question.

Pendant votre exposé, vous avez parlé des fiches de rendement. Vous aviez formulé un certain nombre de recommandations visant les institutions et le Secrétariat du Conseil du Trésor et vous avez dit que la plupart ont été mises en oeuvre.

Quelles sont celles qui ne l'ont pas encore été?

Mme Suzanne Legault: Nous avons formulé des recommandations plus spécifiques au sujet de la formation de professionnels et de la professionnalisation du personnel de l'AIPRP au sein des institutions. Je sais que le Secrétariat du Conseil du Trésor se penche sur la question et qu'il y a encore des progrès à faire à ce chapitre.

Les consultations et la délégation de pouvoirs nous ont également causé des problèmes. Une enquête systémique sur l'approche employée par divers ministères est encore en cours, et davantage de recommandations en découleront.

M. Scott Andrews: Quelles sont les mesures qui ont été prises pour donner suite à vos fiches de rendement en 2010-2011 — celles que vous avez distribuées? A-t-on respecté vos recommandations?

Mme Suzanne Legault: Oui. Pour établir la deuxième fiche de rendement, la dernière, nous avons examiné 18 institutions qui étaient à risque ou qui avaient obtenu de mauvais résultats dans leur première fiche. Treize d'entre elles avaient apporté des améliorations, ce qui était très positif. J'étais d'ailleurs très satisfaite de la rapidité de leurs démarches.

Comme je l'ai dit, ce sont les résultats du dernier exercice qui me préoccupent. Je pense que nous verrons que la situation n'est plus la même dès que nous aurons tous les chiffres. C'est sans aucun doute ce que le nombre de plaintes laisse présager. L'augmentation des plaintes administratives et la hausse importante par rapport aux années précédentes de plaintes reçues par certaines institutions, comme la GRC, font en sorte que je m'inquiète du bon fonctionnement du système.

M. Scott Andrews: Parce qu'elles reçoivent plus de demandes? Avez-vous une idée de ce qui explique la hausse dans ces institutions pendant l'année en cours?

Mme Suzanne Legault: Certaines nous ont dit qu'elles n'ont pas assez de ressources pour répondre aux demandes.

En ce qui concerne la GRC, je sais que le nombre d'employés dans leur bureau d'AIRPR a changé.

L'Agence canadienne d'inspection des aliments a elle aussi connu une augmentation des plaintes cette année. Je ne sais toujours pas ce qui l'explique; il est encore trop tôt pour le savoir. Cela dit, des choses étranges s'y sont produites. On a entre autres répondu aux demandeurs qu'ils avaient un an pour déposer une plainte au commissariat, alors qu'ils disposent en fait de 60 jours depuis la modification de la loi en 2007. Je ne sais pas ce qui se passe dans cette institution.

D'autres situations semblables ont eu lieu au cours du dernier exercice.

• (1605)

M. Scott Andrews: Dans votre rapport de 2010-2011, vous avez décrit certaines enquêtes dignes de mention. Pouvez-vous nous donner quelques faits saillants? À votre avis, quelles sont celles qui ont été les plus importantes en 2010-2011?

Mme Suzanne Legault: La plus importante est sans aucun doute l'enquête qui a mené au rapport spécial sur l'ingérence politique. C'est d'ailleurs celle qui nous a donné le plus de travail. Nous avons dû procéder à beaucoup d'interrogatoires sous serment, ce qui est inhabituel pour le commissariat. Pour ce qui est de cette période, c'est certainement la première enquête majeure qui me vient à l'esprit.

M. Scott Andrews: Quel...

Oh, pardon, monsieur le président.

[Français]

Le président: Monsieur Andrews, le temps qui vous était alloué est écoulé. Vous pourriez peut-être intervenir plus tard.

Pour le moment, la parole est à M. Carmichael, pour sept minutes.

[Traduction]

M. John Carmichael (Don Valley-Ouest, PCC): Merci, monsieur le président.

Madame la commissaire, je vous remercie pour votre compte rendu de la situation.

Dans votre rapport de 2011-2012, vous avez parlé de l'approche de portefeuille que vous avez adoptée pour régler de manière plus efficace, par exemple, le nombre de plaintes. Plus de 30 p. 100 de votre inventaire concernaient deux institutions, la Société Radio-Canada et l'ARC.

Je me demande si vous pourriez d'abord nous expliquer un peu plus en détail votre approche et la façon dont elle fonctionne. S'agit-il d'un processus de regroupement? Est-ce que des comptes particuliers, faute d'avoir un meilleur terme, sont systématiquement assignés à certains employés? Pouvez-vous également nous dire où en est la situation par rapport à ces deux organismes? A-t-elle progressé? Votre approche fonctionne-t-elle? Quelles sont vos impressions?

Mme Suzanne Legault: Laissez-moi vous expliquer un peu comment je traite ces dossiers. Le commissariat compte très peu d'employés. Chaque vendredi matin, j'examine tous les nouveaux dossiers avec la commissaire adjointe et le directeur responsable de la réception des demandes. Il peut sembler étrange qu'une commissaire effectue cette tâche, mais nous pouvons ainsi nous faire une idée du regroupement des dossiers. Nous consultons également le système de gestion de cas, qui est une base de données, mais le fait de se pencher sur les nouveaux cas nous aide à y voir plus clair. Nous pouvons par exemple recevoir en l'espace de deux ou trois semaines plusieurs plaintes sur un sujet précis. Nous les remettons alors à un seul enquêteur, ou deux, ou nous tâchons de savoir qui sont ceux qui s'en occupent pour qu'elles soient traitées de la même façon et au même rythme. Il arrive également qu'un plaignant dépose un grand nombre de plaintes contre une seule institution. Elles sont alors regroupées et remises à une même personne.

Nous voyons les tendances, et nous pouvons donc procéder ainsi à mesure que nous recevons les dossiers. Par exemple, certains sujets brûlant peuvent susciter un afflux de plaintes, ou, comme je le disais à propos de la GRC, nous constatons parfois qu'une institution semble avoir un problème en raison du type de plaintes que nous recevons en peu de temps.

Nous traitons chaque cas en fonction du contexte. Des enquêteurs peuvent s'occuper de certains dossiers, tandis qu'il y en a d'autres dont je vais suivre de plus près les progrès compte tenu de la nature du sujet. S'il semble y avoir quelque chose qui cloche dans une institution sur le plan administratif, je communique avec son chef pour le mettre au courant. Il arrive parfois qu'il n'ait pas nécessairement encore été informé de la situation. En gros, je l'appelle et lui dit: « Il y a quelque chose qui ne tourne pas rond dans ton bureau d'AIRPR. » En général, on réagit sans tarder.

Nous avons des regroupements précis, une délégation spéciale, comme je le disais à votre collègue, tels que les dossiers sur la sécurité nationale. Il y en a beaucoup qui concernent Bibliothèques et Archives, le SCRS, la Défense nationale ou les Affaires étrangères. Nous avons un très petit groupe d'employés qui traitent ces dossiers. Leur travail fait l'objet d'un suivi; je m'informe du progrès réalisé par rapport à ces dossiers.

Je leur porte une attention particulière compte tenu de leur nature délicate, et je suis très préoccupée du fait que nous en avons accumulé beaucoup. C'est d'ailleurs pourquoi j'ai préparé un projet spécial, car je ne veux pas que leur traitement prenne trop de temps. À vrai dire, je pense qu'il pose problème compte tenu de la nature délicate des dossiers.

• (1610)

M. John Carmichael: Vous avez mentionné à mon collègue le nombre de dossiers sur la sécurité nationale et sur la Société Radio-Canada. Je n'ai pas compris le nombre de dossiers sur l'ARC. En avez-vous parlé?

Mme Suzanne Legault: Je l'ai quelque part. Il s'agit d'environ 300 dossiers.

M. John Carmichael: Très bien. Excellent.

À propos du processus, pour que je comprenne un peu comment fonctionne votre organisme, vous dites recevoir régulièrement de nouvelles plaintes. Vous avez votre rencontre du vendredi matin, mais il y a également un « imposant » inventaire d'anciens cas. Avez-vous un groupe d'employés qui s'occupent uniquement de ces dossiers? Et pour vous tenir au courant, quand vous recevez un cas qui comporte de nouveaux éléments complexes ou un des divers cas dont vous avez parlé, vous lui donnez la priorité afin qu'il soit traité assez rapidement. S'agit-il plus ou moins de votre façon de procéder?

Mme Suzanne Legault: Oui, plus ou moins. Comme vous pouvez l'imaginer, chaque jour notre charge de travail déborde, alors nous devons prendre des décisions.

Vous n'avez pas cela, mais c'est un petit tableau magique que je consulte sans arrêt. Il me donne l'état de l'inventaire d'une année à l'autre. Je fais un suivi et je trie les dossiers selon qu'ils concernent des délégations spéciales, l'ARC ou Radio-Canada. J'arrive donc à établir des chiffres. En fait, je peux vous les donner; nous avons 282 plaintes actives pour l'ARC, 213 pour Radio-Canada et 334 pour les délégations spéciales. Cela représente 46 p. 100 du total. Le dossier le plus ancien que nous ayons remonté à l'exercice 2005-2006; j'en ai deux pour cette année-là.

Au fur et à mesure que nous épouisons les dossiers année par année, j'ai une idée générale des dossiers restants — compte tenu du vieil inventaire —, et j'ai un groupe particulier qui s'occupe des dossiers plus anciens. Je constate qu'il reste beaucoup de vieux dossiers pour les délégations spéciales.

M. John Carmichael: En voyant ce tableau, je présume que c'est le fond d'écran qui vous accueille chaque matin.

Des voix: Oh, oh!

Mme Suzanne Legault: Pas tout à fait.

M. John Carmichael: Vos deux rapports indiquent que Radio-Canada et Postes Canada sont, selon votre fiche de rendement et certains résultats décevants en la matière, vos deux pires sujets.

Pouvez-vous nous parler des progrès que vous avez accomplis durant cette période? Avez-vous constaté dans ces deux organisations des améliorations susceptibles de vous donner espoir, où si nous avons toujours affaire à des problèmes qui pourraient durer encore un certain temps?

Mme Suzanne Legault: Pour ce qui est de répondre en temps opportun, Radio-Canada a obtenu un A dans la dernière fiche de rendement. Je n'ai reçu quasiment aucune plainte administrative à son endroit. Je crois qu'il y en a eu quatre ou cinq, donc rien qui vaille la peine d'être mentionné.

Cette année, nous avons reçu peu de plaintes à l'endroit de Radio-Canada. J'ai parlé au président de cet organisme. Il collabore pleinement à nos enquêtes. Nous rencontrons régulièrement son équipe. Nous nous sommes engagés à mener à terme les quelque 200 enquêtes qui restent.

Nous aurons probablement affaire un jour à un cas non résolu en lien avec l'interprétation de cette nouvelle disposition. C'est une nouvelle disposition, alors il n'y a pas de jurisprudence.

Lorsque nous nous sommes adressés à la Cour fédérale, c'était en lien avec ma capacité de voir les documents, pas avec le libellé particulier de cette disposition. À part cela, il n'y a rien à signaler.

En réaction à la dernière fiche de rendement, Postes Canada m'a fait parvenir un plan de travail. L'organisme a quand même eu un F. On m'a assuré qu'il y aurait de l'amélioration. Je dois cependant avouer que je n'ai pas fait de suivi depuis la dernière fiche de rendement. Je n'ai pas vu de recrudescence inquiétante pour cet organisme, mais nous avons effectivement plus d'un dossier problématique le concernant.

• (1615)

M. John Carmichael: Merci, madame

[Français]

Le président: Je vous remercie.

Monsieur Boulerice, vous avez la parole.

M. Alexandre Boulerice (Rosemont—La Petite-Patrie, NPD): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie, madame Legault, d'être parmi nous aujourd'hui.

Ma première question se situe dans un contexte plus général.

Le gouvernement clame souvent sa transparence, mais il est plutôt caractérisée par l'opacité et l'écran de brouillard dont il aime bien s'entourer. On voit que dans son dernier rapport, l'organisme Reporters sans frontières a fait passer le Canada du 10^e au 20^e rang. Des observateurs, comme ceux du Centre pour la loi et la démocratie, indiquent que, par rapport à d'autres pays, le Canada accuse du retard en matière d'accès à l'information. Des scientifiques et des bibliothécaires ont été muselés et des rapports ont été cachés volontairement parce qu'ils mettaient en doute les positions du gouvernement conservateur. Le directeur parlementaire du budget est même obligé d'avoir recours aux tribunaux pour obtenir de l'information.

Comme commissaire à l'accès à l'information, n'est-ce pas un genre d'attitude qui vous perturbe et qui devrait vous inquiéter?

Mme Suzanne Legault: Comme vous le savez, une partie de votre question se rapporte à des enquêtes qui sont encore en cours au Commissariat à l'information. Je ne vais donc pas commenter des points spécifiques. Je m'attendais à ce qu'on me pose cette question concernant — vous en serez surpris — la transparence gouvernementale. J'ai pensé longuement à ce que j'allais répondre. En effet, je pense qu'il est important de fournir une réponse très équitable à ce sujet.

Dans le document que je vous ai remis, il y a un genre de petit diagramme. On peut voir, par exemple, que la transparence gouvernementale inclut plusieurs composantes. Ce qu'on voit ici, c'est la composante du gouvernement ouvert. Or comme je vous l'ai dit plus tôt, je pense que le gouvernement a fait beaucoup de progrès. Il y a aussi la composante de l'accès à l'information et, à ce sujet, je crois fermement que nous sommes en retard par rapport à d'autres pays. Je pense qu'il faut modifier la Loi sur l'accès à l'information. Le rapport du Centre pour la loi et la démocratie établit une comparaison avec d'autres pays sur le plan législatif, et il s'avère en effet que des modifications sont nécessaires de ce côté.

M. Alexandre Boulerice: Nous ne disposons que de cinq minutes.

Vous avez écrit au président du Conseil du Trésor, et l'une de vos recommandations était justement de faire des changements sur le plan législatif. Vous avez dit dans votre rapport que cette question vous préoccupait.

Avez-vous reçu une réponse positive de la part du Conseil du Trésor?

Y a-t-il eu un engagement ou un suivi de la part du gouvernement concernant d'éventuels changements législatifs?

Mme Suzanne Legault: Il n'y en a pas en ce qui a trait aux changements législatifs. Mes collègues et moi avons écrit au président du Conseil du Trésor relativement à l'initiative internationale Partenariat pour un gouvernement ouvert. On nous a répondu que le gouvernement travaillerait à apporter des modifications administratives au régime d'accès à l'information. C'est ce qu'il est en train de faire, mais je n'ai pas reçu de réponse positive sur le plan législatif.

M. Alexandre Boulerice: Merci de cette précision, je pense que c'est très important.

J'aimerais citer en anglais M. David Akin, parce que le texte est évidemment rédigé en anglais.

[Traduction]

Veillez noter ce qui suit. Voici une citation tirée de l'article de David Akin intitulé « Trente ans d'accès à l'information: Et les choses ne font qu'empirer »:

Par exemple, le ministère des Affaires internationales et du Commerce international (et, possiblement, d'autres ministères) essaient maintenant de décourager les demandes d'accès à l'information en exigeant des « frais de préparation ». Je me suis plaint de cela à la commissaire à l'information, qui a reconnu le bien-fondé de ma préoccupation et a téléphoné au ministre des Affaires étrangères, John Baird, pour faire en sorte que le Ministère modifie son tir. M. Baird a fait savoir à la commissaire Legault qu'elle ne devait pas compter là-dessus.

[Français]

Que pensez-vous de ce genre d'attitude d'un ministre du gouvernement conservateur relativement à l'accès à l'information pour les gens des médias?

Mme Suzanne Legault: Ma position relativement aux frais en matière d'accès à l'information est clairement opposée à celle du gouvernement, particulièrement en ce qui a trait à l'interprétation de la loi et des règlements liés aux frais. La différence d'opinion est claire. J'ai essayé de régler cela de maintes façons, mais sans succès. Je me suis donc adressée à la Cour fédérale et nous verrons ce qu'elle décidera.

M. Alexandre Boulerice: D'accord.

Vous avez dit lors de votre présentation:

[Traduction]

Je n'ai pas suffisamment de personnel.

[Français]

Vous avez indiqué que cela allait bien quand vous aviez des enquêteurs, mais que vous avez dû subir des réductions d'effectifs. Ce gouvernement prétend être transparent, mais c'est un peu comme dans le cas de l'évasion fiscale. En effet, il dit vouloir s'attaquer à l'évasion fiscale, mais il réduit le nombre de gens qui font le travail à Revenu Canada. Selon vous, les droits des demandeurs ont-ils été affectés par les compressions budgétaires du gouvernement?

● (1620)

Mme Suzanne Legault: Je peux parler plus précisément du Commissariat à l'information du Canada. Comme je vous l'ai dit d'ailleurs, l'année dernière, quand on a fait la révision du Budget des dépenses principales, j'ai indiqué que si le budget du commissariat était amputé encore plus, cela affecterait la capacité du commissariat à remplir son mandat. Selon moi, c'est le cas.

Pour ce qui est du système en général, les demandes d'accès augmentent et ont augmenté d'une manière significative. Je sais que le ministre a dit autre chose, mais il n'y a pas eu à ma connaissance de fonds supplémentaires en matière d'accès à l'information. Sans avoir de confirmation à ce stade-ci, j'ai vu, au cours de la dernière année, des symptômes qui me portent à croire qu'il y a certainement des problèmes d'accès à la GRC, à l'Agence canadienne d'inspection des aliments et à Parcs Canada. Les plaintes administratives, au cours de la dernière année financière ont augmenté de 8 %. Cela représente un renversement de tendance si on compare aux trois années précédentes, alors qu'il y avait eu un déclin. Quelque chose se passe dans le système. Quand on aura les données de 2012-2013, parce qu'elles ne sont pas encore disponibles pour le moment, on sera mieux en mesure de poser un diagnostic.

Le président: Je vous remercie de vos réponses.

Je cède maintenant la parole à M. Butt, qui dispose de cinq minutes.

[Traduction]

M. Brad Butt (Mississauga—Streetsville, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Madame Legault, je tiens grandement à vous féliciter, vous et votre équipe. Vos rapports indiquent clairement que vous faites d'énormes progrès, et que vous offrez un excellent service, pour peu que vous ayez la collaboration des organismes concernés. Mais il y a certains organismes comme la SRC et d'autres sociétés d'État — dont Postes Canada — qui ont pris la décision de ne pas coopérer, ce qui, j'imagine, doit être très frustrant. C'est une situation qui, je le crois, choque aussi passablement les parlementaires que nous sommes.

D'abord, j'aimerais savoir: comment établissez-vous l'ampleur de l'enquête requise pour une plainte? Comment fait-on le tri des plaintes nuisibles ou répétitives venant d'un plaignant qui multiplie les demandes d'enquête qu'il soumet à votre bureau?

Je sais que le programme municipal d'accès à l'information de la ville de Mississauga — c'est l'endroit d'où je viens — a eu ce genre de problème. Deux ou trois particuliers avaient en effet réussi, par leurs demandes, à paralyser les services. Je ne sais pas ce qu'on fait dans ces cas-là. Vous pouvez peut-être nous éclairer là-dessus.

Comment pouvez-vous vous assurer d'accorder priorité aux demandes légitimes et sensées plutôt qu'aux plaintes dérisoires ou farfelues? Y a-t-il un processus qui permet de faire cela? Comment arrivez-vous, votre excellent personnel et vous, à prendre des décisions à cet effet?

Mme Suzanne Legault: Lorsque je dis que la Loi sur l'accès à l'information doit être modifiée, ce n'est pas sans raison. La loi fédérale ne prévoit rien pour remédier aux abus potentiels relatifs à l'utilisation du système, que ce soit lors de la présentation de demandes ou concernant mon bureau. Mon bureau a l'obligation légale positive d'enquêter. La loi parle d'« enquêter ». Alors, qu'il s'agisse de plaintes ponctuelles en série ou qui semblent faciles à régler, je dois examiner chacune d'elle. Je m'occupe des plaintes d'ordre administratif, elles sont confiées à un groupe particulier. Nous nous occupons des vieilles plaintes — elles relèvent d'un autre groupe — et le reste est traité par les responsables des différents portefeuilles.

La loi actuelle ne prévoit aucun mécanisme disciplinaire. Je n'ai pas le pouvoir discrétionnaire de refuser de traiter une plainte.

M. Brad Butt: Votre bureau exige-t-il des frais? Récupérez-vous une partie du coût de vos services?

À Mississauga, il y a une redevance à payer pour soumettre une demande d'accès à l'information. Des frais peuvent aussi s'appliquer selon le nombre de copies demandées, au cas où il y aurait des photocopies, et ainsi de suite. On veille ainsi à ce que l'organisme chargé de traiter ces demandes recouvre ses coûts.

À l'heure actuelle, votre bureau ne demande aucun frais sur la base du recouvrement des coûts pour les services qu'il offre.

• (1625)

Mme Suzanne Legault: Non. Si quelqu'un présente une demande d'accès à une institution, il y a des frais, et il y en a d'autres pour les photocopies, la recherche et ainsi de suite. Il n'y a aucun frais lorsque la demande est adressée à mon bureau. Lorsque les choses doivent être examinées par la cour, nous n'exigeons généralement aucun frais. De toute manière, nous sommes opposés au gouvernement la plupart du temps, alors tout revient au Trésor. Je ne crois pas qu'il soit sensé d'exiger des frais.

D'après mon expérience, les frais ne permettent pas de recouvrer les coûts; et ils ne font pas office de discipline pour pallier les lacunes de la loi. Ce sont probablement les exemples le plus patents d'inefficacité qu'on puisse voir dans le système.

Mon rapport annuel fera état d'un cas où des frais de moins de 500 \$ ont été exigés par une institution gouvernementale. La demande a dû passer par le processus complet de traitement des plaintes, jusqu'au ministre. C'est complètement inefficace. On aurait dû renoncer à ces frais.

Il en coûte plus cher aux contribuables d'imposer ces frais que de répondre à la demande. Cela simplifierait les choses. Pour moi, les frais liés à l'accès à l'information ne pourront jamais assurer le recouvrement des coûts. Selon mon expérience, ils finissent par coûter plus cher au système sur le plan de la comptabilité, à cause des plaintes, des retards et de leur traitement. Je crois que quelqu'un devrait étudier la question, car les frais ne sont pas vraiment utiles pour recouvrer les coûts. Si nous souhaitons qu'il y ait une forme de discipline, nous devrions envisager d'autres mécanismes législatifs aptes à prévenir les nuisances.

M. Brad Butt: Chaque année, quand vous publiez vos fiches de rendement et que vous donnez des notes de A à F aux organismes, certains montent en grades et d'autres perdent des galons. Dans cette

optique, quel type de suivi faites-vous auprès de ces organismes et de ces sociétés d'État? Par exemple, je crois que vous avez dit avoir donné un F à Postes Canada l'an dernier.

Ses responsables sont peut-être tombés des nues. Ils croyaient peut-être faire du bon travail. Je ne sais pas. Vous l'avez notée et vous avez conclu qu'elle méritait un F. Radio-Canada a eu un F une année, et un A l'année suivante; alors, de toute évidence, il s'est produit quelque chose. Quel suivi faites-vous auprès de ces organismes et de ces ministères pour faire en sorte qu'ils finissent tous pas avoir un A? Nous voulons qu'ils aient tous des A, et je suis convaincu que c'est ce que chacun d'eux veut, mais ce n'est pas ce qui se produit.

Suivez-vous des étapes précises? Les contactez-vous sans tarder pour leur dire que vous seriez heureuse de mettre votre personnel à leur service pour les aider à mettre en place le système qui leur permettra d'obtenir une note parfaite lors du prochain examen? Pouvez-vous prendre une ou deux minutes pour nous expliquer comment vous intervenez auprès de ces ministères et organismes afin de les aider à s'améliorer.

Mme Suzanne Legault: Ça dépend de l'organisme.

Les fiches de rendement s'inscrivaient dans un plan triennal. Nous avons fait l'évaluation une année et ils devaient se doter d'un plan d'action. Nous leur avons laissé un an pour le mettre en oeuvre, puis nous sommes revenus la troisième année. C'est à ce moment-là que nous avons constaté des améliorations majeures.

Je n'en ai pas fait depuis. Lors du dernier exercice, j'ai demandé aux organismes d'inclure cette dimension dans leur rapport annuel. Chaque institution réglementée aux termes de la loi doit soumettre chaque année au Parlement un rapport sur son rendement. Dans le but d'alléger la pression à laquelle elles sont soumises, je leur ai demandé d'inclure dans le rapport un compte-rendu des progrès réalisés quant à mes recommandations. Au lieu, pour moi, de produire un nouveau rapport et de leur demander d'y donner suite, je leur ai dit qu'ils pouvaient inclure ces renseignements dans leur rapport sur le rendement. J'examine moi aussi ces rapports. Nous pourrions ainsi faire un suivi et vérifier s'il y a progrès ou pas.

Je dois avouer cependant, en regardant la liste des grands organismes qui font l'objet de plaintes, que ce sont toujours plus ou moins les mêmes. Désormais, la commissaire adjointe rencontre régulièrement Radio-Canada, l'ARC et le Bureau du Conseil privé. Nous avons maintenant des communications avec Transports Canada, Santé Canada et divers organismes. Je fais un suivi auprès des sous-ministres de ces institutions, puis la commissaire adjointe prend la relève avec les sous-ministres adjoints pour s'assurer que les plaintes soient effectivement prises en compte.

Je ne sais pas encore si je ferai d'autres fiches de rendement. J'ai quatre enquêtes systémiques en cours, et je veux les terminer avant de passer aux fiches de rendement. Nous sommes tout simplement trop pris pour faire tout en même temps.

J'ose espérer que les statistiques détaillées, les suivis dans les rapports annuels et les interactions ponctuelles auprès des institutions nous permettront de faire le suivi de leur rendement. J'attends et j'observe la tournure que prendront les choses. En ce qui concerne les institutions, tout dépend de ce qui se passera cette année et l'an prochain.

• (1630)

[Français]

Le président: Je vous remercie de vos réponses.

Je cède maintenant la parole à M. Godin.

M. Yvon Godin (Acadie—Bathurst, NPD): Merci, monsieur le président.

Je souhaite la bienvenue à Mme Legault au comité.

Tout à l'heure, vous avez dit quelque chose qui m'a un peu dérangé relativement à vos responsabilités en tant que commissaire, surtout avec un gouvernement qui s'est fait élire pour en promettant de la transparence. Il me semble que cela devrait aller mieux que ce que l'on constate présentement. Quand on tombe de 10 points de pourcentage, c'est important de regarder ce qui se passe.

Tantôt, vous avez dit que le vendredi matin, vous rencontrez vos collaborateurs et que vous passez au travers des dossiers. Vous avez dit que c'est quelque chose que vous ne devriez pas faire. J'aimerais que vous m'expliquiez cette façon de faire parce que cela me dérange. Je pense que la commissaire a autre chose à faire que cela. C'est à peine si vous ne faites pas le travail du concierge.

Mme Suzanne Legault: Vous savez, c'est un style de gestion personnel. Chaque commissaire a, j'en suis certaine, son propre style de gestion. Tous les jours, au Commissariat à l'information du Canada, il y a 2 000 dossiers qui sont actifs. Il y a 2 000 dossiers dans l'inventaire. J'ai une excellente mémoire, alors quand les dossiers entrent, j'ai une bonne idée de ce que j'ai comme travail à accomplir. C'est très personnel. Je vous dis que probablement je ne devrais pas faire cela et que les experts en leadership vous diraient probablement que je fais trop de microgestion. C'est pour cette raison que j'ai dit cela. C'est peut-être une autocritique. C'est quelque chose qui fonctionne très bien pour moi et cela me rend très à l'aise.

M. Yvon Godin: Comme cela, vous ne faites pas le travail des autres, mais vous regardez au travail qui doit être fait.

Mme Suzanne Legault: Vous savez, on a une très petite équipe. Tout le monde fait le travail des autres chez nous.

M. Yvon Godin: C'est pour cette raison que je vais revenir à votre petite équipe. Votre petite équipe est-elle là parce que le gouvernement ne met pas assez d'argent dans votre organisation? C'est un gouvernement qui parle de transparence, un gouvernement qui s'est fait élire en 2006 sur la base de la transparence et vous, madame Legault, vous venez dire ici que votre équipe est très petite et que vous avez 2 000 dossiers en cours, ce qui fait donc beaucoup de dossiers. Alors, est-ce que ce gouvernement de transparence, ce cher gouvernement de transparence, ne devrait pas mettre plus d'argent plutôt que d'en enlever?

Mme Suzanne Legault: Écoutez, vous allez m'entendre à ce propos dans les prochaines semaines. On se rencontrera relativement au Budget principal des dépenses. Maintenant que je suis en poste depuis quatre ans, je crois fermement qu'avec toutes les mesures qu'on a prises pour améliorer l'efficacité, si le commissariat n'a pas les ressources supplémentaires pour faire les enquêtes, cela va certainement mettre à risque notre possibilité d'éliminer l'inventaire de 1 800 dossiers qui restent encore. Je vous laisse faire vos conclusions. Ce n'est pas à moi de les faire.

M. Yvon Godin: J'aimerais revenir sur la question des coûts.

Vous avez dit, madame Legault, que cela n'avait pas de sens qu'il pouvait en coûter jusqu'à 500 \$ pour quelqu'un pour obtenir des documents, que vous devez prendre des mesures pour les rendre disponibles, que cela pouvait même coûter plus cher et qu'il serait peut-être préférable d'abolir ces frais.

Ne pensez-vous pas plutôt que le gouvernement se fiche carrément de ces 500 \$ et que le but est simplement de décourager les citoyens qui n'ont pas cette somme de déposer des plaintes? Une personne ordinaire ne peut pas nécessairement déboursier 500 \$ pour

obtenir de l'information. Le gouvernement se fiche carrément de dépenser 10 000 \$ pour empêcher qu'une plainte soit déposée.

• (1635)

Mme Suzanne Legault: Dans les ministères — et c'est ce qu'on voit vraiment —, les professionnels chargés de l'accès à l'information prennent des décisions sur des façons de procéder qui sont incluses dans leurs lignes directrices en ce qui concerne les frais et facturent ces derniers en conséquence. Je ne pense pas qu'il y ait de grands desseins de non-transparence de ce côté. Les gens répondent...

M. Yvon Godin: Je parle du montant à propos duquel vous avez dit vous-même ne pas être d'accord avec cela.

Mme Suzanne Legault: Pour ma part, je ne suis pas en faveur de la facturation de frais pour ce qui est de l'accès à l'information. Au niveau international, on a beaucoup plus tendance à ne pas en imposer.

Quoi qu'il en soit, sur un plan beaucoup plus pragmatique, je veux souligner que, premièrement, les frais n'assureront jamais le recouvrement des coûts. Deuxièmement, pour un gouvernement, le coût du processus nécessaire pour encaisser un chèque de 5 \$ est plus élevé que la valeur du chèque lui-même. J'en suis convaincue. En outre, l'imposition de frais génère des plaintes. Or enquêter sur des plaintes coûte cher. Comme je le disais à votre collègue, on ne facture pas des montants pour finir par enquêter sur des plaintes.

Je trouve que c'est un manque d'efficacité et d'efficacités dans le système. Cela ne permet pas de recouvrer les coûts. Ce ne sera pas à moi de déterminer si cela signifie que le gouvernement est transparent ou non. Simplement, dans une perspective pragmatique, je trouve que ce n'est pas efficace.

Le président: Monsieur Godin, votre temps de parole est écoulé.

Monsieur Dreeschen, vous disposez de cinq minutes.

[Traduction]

M. Earl Dreeschen (Red Deer, PCC): Merci, monsieur le président, et merci, madame Legault, d'être ici aujourd'hui.

Je me souviens avoir déjà siégé à ce comité, en 2009. Vous étiez là et nous avons beaucoup parlé des fiches de rendement, et des différents problèmes que vous aviez. Bien entendu, nous avons entre autres discuté du roulement de personnel. J'aimerais revenir là-dessus un instant.

Vous voulez vous assurer d'avoir la connaissance institutionnelle voulue, afin que ce soit facile pour vous, au moment de regrouper tous ces différents dossiers, que le tout fonctionne bien. Or, lorsque vous parlez de votre plan stratégique, et que vous dites que l'organisation a pourvu presque tous ses postes... Je me demandais si vous pourriez parler de la situation de la dotation, ainsi que du concept de la connaissance institutionnelle qui existe déjà.

Mme Suzanne Legault: En fait, cette année a été très difficile en matière de dotation, en raison des coupures qui ont été faites à mon bureau. Il y a de deux ans, les mesures de limitation des coûts m'ont contrainte à réduire considérablement nos services internes, et nous avons été en mesure de trouver de nouveaux postes à toutes les personnes dont le poste avait été supprimé.

Mais au cours du dernier exercice... Je dois avouer que je ne m'attendais pas à ce que le budget de mon bureau soit coupé, étant donné notre situation financière. Nous avons dû nous soumettre à un processus de réaménagement des effectifs. Or, comme je voulais protéger mes employés, j'ai gardé des postes à pourvoir pour eux; j'ai supprimé des postes de chef et d'autres aux échelons supérieurs de l'organisation. J'ai gardé tous mes enquêteurs, mais j'avais déjà des postes d'enquêteur à pourvoir. Pour préserver les emplois de mes employés, j'ai gardé ces postes vacants.

Ce processus s'est terminé à la fin de janvier, et nous venons de démarrer un processus de dotation. J'ai maintenant huit postes à pourvoir dans le secteur des enquêtes. Je savais que j'allais en couper quelques-uns. Je me suis donc abstenue de pourvoir les postes des échelons inférieurs jusqu'à ce que chacun ait décidé de ce qu'il allait faire. Maintenant, nous allons pourvoir ces postes.

J'essaie encore d'affecter aux enquêtes une partie des ressources des services internes. Nous disposons maintenant de 42 postes, seulement pour les enquêtes. J'espère augmenter légèrement ce nombre tout en restant fidèle au budget. Depuis la fin de l'exercice, j'ai pourvu les huit postes vacants avec des experts-conseils...

M. Earl Dreeshen: Vous avez donc assez bon espoir de trouver des remplaçants qui auront les compétences voulues pour bien s'intégrer au personnel que vous avez déjà.

Mme Suzanne Legault: C'est un défi dans le domaine de l'accès à l'information. Par contre, dans les nouveaux processus de dotation, j'ai demandé que les candidats aient des diplômes universitaires. L'autre chose que j'ai faite... Il y a environ 18 mois, j'ai modifié un peu la donne. J'ai accru le nombre d'avocats au sein de l'organisme. J'ai des avocats qui participent davantage aux enquêtes. Je trouve que cela aide davantage les enquêtes difficiles au début, et c'est mieux. Je cherche en permanence un tel apport. La collaboration des avocats avec les enquêteurs au début fonctionne en fait bien. Il faut constamment donner de la formation. Nous offrons des formations à l'interne sur les diverses dispositions de la loi.

•(1640)

M. Earl Dreeshen: En ce qui a trait au code de conduite, pour aborder cet aspect, parce que si nous parlons des gens qui sont là ou qui sont partis... Dans le Code de valeurs et d'éthique du secteur public de 2012, vous avez des lignes directrices sur les conflits d'intérêts et l'après-mandat. Son entrée en vigueur était prévue en 2012-2013. Votre code de conduite est-il entré en vigueur et comment sa mise en oeuvre se déroule-t-elle?

Mme Suzanne Legault: Dans le cadre de notre plan stratégique, nous avons consulté nos employées, et nous avons en gros déterminé les valeurs de notre commissariat. Cela fait partie de notre plan stratégique. Pour ce qui est du code de valeurs et d'éthique, c'est une bonne question. Je crois que nous utilisons encore celui du Secrétariat du Conseil du Trésor. Nous avons un comité de vérification interne en mai. Notre comité de vérification externe, qui aura lieu à la fin mai, se concentre sur les ressources humaines. Nous discuterons à ce moment des valeurs et du code d'éthique de notre organisme.

M. Earl Dreeshen: Le tableau 4 concerne les organismes qui ont reçu le plus de demandes, ainsi que le pourcentage. J'aimerais vous entendre au sujet du volume par rapport à la complexité. Nous n'avons pas besoin de tout passer en revue, mais certains secteurs en reçoivent beaucoup. À quel point est-ce complexe pour vous de traiter les demandes? Pourriez-vous nous en donner un aperçu?

Mme Suzanne Legault: Lorsqu'on essaye de comprendre l'accès à l'information à l'échelle fédérale, il faut se rappeler que

Citoyenneté et Immigration Canada reçoit la moitié des demandes. L'augmentation dont nous avons été témoins au cours des dernières années est principalement liée à Citoyenneté et Immigration Canada. Si Citoyenneté et Immigration Canada connaît un bon rendement, le système global aura un bon rendement. Si CIC ne connaît pas un bon rendement, l'ensemble du système aura un mauvais rendement. C'est l'élément qui influe le plus sur le rendement du gouvernement du point de vue de l'accès à l'information. Les autres groupes dans le tableau 4 de mon document sont en gros les 10 premières organisations. Ce sont les organismes qui influent également sur les statistiques.

L'Agence du revenu du Canada reçoit un grand volume de demandes complexes, ce qui n'est pas le cas de CIC, dont environ 80 p. 100 des demandes comptent moins de 100 pages. Nous venons de recevoir ce renseignement des statistiques ventilées qui ont récemment été publiées. Dans la moitié du système, les demandes comportent peu de pages. Les exceptions sont simples à appliquer. Les demandes seront plus complexes ailleurs. Dans les 10 premières organisations, on retrouve des demandes plus complexes, des enquêtes, des renseignements commerciaux et des éléments relatifs à la sécurité nationale.

[Français]

Le président: Merci.

Monsieur Dreeshen, votre temps de parole est écoulé.

Je cède donc la parole à M. Andrews, pour cinq minutes.

[Traduction]

M. Scott Andrews: Merci, monsieur le président.

Revenons à la SRC et au progrès réalisé après la décision. Pourriez-vous nous donner une idée de la manière dont la décision de la cour a fait débloquent les choses au sujet du nombre de demandes reçues par la SRC? Pourquoi y en a-t-il encore 200 qui sont en suspens concernant la SRC?

Mme Suzanne Legault: C'est, parce que nous les traitons.

Avec la décision de la cour, nous avons obtenu les documents. Nous ne les avons pas encore reçus; nous ne pouvions donc pas mener d'enquêtes. Nous n'avons pas les documents. Cela nous a en gros permis de procéder aux enquêtes.

Parmi les 214, il y en a 113 qui concernent l'article 68.1. Parmi les divers cas que j'ai vus au cours des quatre années, soit environ 1 100, il n'y a eu aucun cas où il y avait un problème relativement aux sources journalistiques, et je vous en parle, parce que le projet de loi d'initiative parlementaire au sujet de la SRC se concrétisera peut-être.

Toutes les questions portent vraiment sur les activités de création et de programmation. Nous examinons les divers faits de chaque dossier et nous essayons de les régler en fonction de notre analyse. Nous avons jusqu'à maintenant réglé nos dossiers relativement à la SRC, et comme je l'ai dit, nous collaborons étroitement avec la SRC. Je crois que la commissaire adjointe rencontre chaque mois des représentants de la SRC pour passer en revue les dossiers. Nous avons un système qui établit les priorités. Nous traitons les dossiers. La situation progresse.

Un jour, je suis certaine que nous serons en désaccord au sujet de l'interprétation de l'article, mais ce n'est pas encore arrivé.

•(1645)

M. Scott Andrews: Vous dites qu'il n'y a pas encore eu de désaccord au sujet de cet article de la loi, n'est-ce pas? Les renseignements demandés ont-ils en fait été remis?

Mme Suzanne Legault: Ce n'est pas aussi simple. Dans le rapport annuel, vous avez plus de détails au sujet de certaines enquêtes qui ont eu lieu. Il se peut qu'il y ait, par exemple, des enjeux relatifs aux renseignements commerciaux, à l'administration générale ou aux activités de création et de programmation.

Chaque cas dépend des faits. Je ne peux donc vraiment pas parler d'un dossier en particulier. C'est extrêmement complexe, mais l'organisme coopère. Nous réglons les dossiers. Jusqu'à maintenant, nous n'avons certainement pas eu recours aux tribunaux, et les plaignants n'ont jusqu'à maintenant pas saisi les tribunaux d'une question.

M. Scott Andrews: Quels sont les dossiers en cours qui occupent le plus vos ressources? Y en a-t-il qui accapare la majorité de vos ressources?

Mme Suzanne Legault: Ce sont les trois groupes: la SRC, l'ARC et la délégation spéciale.

M. Scott Andrews: Vous avez dit avoir saisi les tribunaux de certains dossiers. Combien de vos dossiers se trouvent actuellement devant les tribunaux?

Mme Suzanne Legault: Je n'en ai pas beaucoup. J'ai en fait fourni ce renseignement dans le document, dans l'éventualité que vous vous posiez la question. À la dernière page du document, vous avez les quatre dernières années et le nombre de dossiers dont ont été saisis les tribunaux. Cela n'inclut pas les appels et les demandes

d'intervention devant une instance supérieure, mais il s'agit en gros du nombre de dossiers dont les tribunaux ont été saisis. J'en ai six cette année.

M. Scott Andrews: Quels sont-ils?

Mme Suzanne Legault: C'est une bonne question. J'ai reçu une décision la semaine dernière. C'était au sujet de la GRC et du ministère de la Justice. J'ai un dossier concernant le ministère de la Défense nationale. J'en ai un qui porte sur une intervention. J'ai un renvoi à la Cour fédérale sur les frais, et j'ai un cas au sujet du ministère des Pêches et des Océans.

M. Scott Andrews: Merci.

[Français]

Le président: Merci.

C'est ce qui met fin au témoignage de Mme Legault concernant ses deux rapports.

Madame Legault, j'aimerais vous remercier d'avoir été parmi nous aujourd'hui. Nous vous reverrons éventuellement pour parler du Budget principal des dépenses.

Pour ce qui est des membres du comité, nous allons nous revoir lundi prochain.

La séance est levée.

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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.

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 du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

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 Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>