



Chambre des communes  
CANADA

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

---

ETHI • NUMÉRO 038 • 1<sup>re</sup> SESSION • 38<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mercredi 19 octobre 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 mercredi 19 octobre 2005

• (1905)

[Traduction]

**Le vice-président (M. Derek Lee (Scarborough—Rouge River, Lib.)):** La séance est ouverte. Chers collègues, ce soir, nous examinons le Rapport du Commissaire à l'information pour le dernier exercice. Ce rapport a été renvoyé au comité au mois de juin.

Nous accueillons ce soir des représentants du ministère de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire: M. Terry Hearn, sous-ministre adjoint, et Judy Benvie, directrice de l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels pour le ministère. Nous accueillons également les représentants de Bibliothèque et Archives Canada, à savoir Andrée Delagrave, sous-ministre adjointe, Transformation, et M. Douglas Rimmer, sous-ministre adjoint, Secteur des programmes et services.

Je vous remercie d'avoir accepté notre invitation. Si vous avez des observations préliminaires sur les conclusions qui se dégagent du rapport annuel et sur votre enveloppe, nous serions heureux de les entendre immédiatement.

Qui voudrait commencer? Et si on commençait par Agriculture et Agroalimentaire Canada?

**M. Terry Hearn (sous-ministre adjoint, Gestion intégrée, ministère de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire):** Je vous remercie, monsieur le président. Je vous remercie de nous avoir invités ce soir.

J'espère que vous avez tous devant vous un exemplaire d'une présentation portant le nom d'Agriculture et Agroalimentaire Canada sur la première page. Si vous me le permettez, je parcourrai très brièvement ce document qui contient quelques-uns des faits saillants de nos antécédents, de notre situation actuelle et de nos projets d'avenir.

L'objet de la présentation est de faire le point sur les recommandations qui nous ont été communiquées l'année dernière et d'exposer les principaux points d'un plan d'action pour améliorer et raffermir la fonction et la capacité d'AIPRP au sein du ministère.

Sur la troisième diapositive, vous verrez les résultats de la fiche de rendement de l'année dernière. Ils sont très clairs pour nous. Nous reconnaissons que nous avons reçu une note d'échec pour 2004-2005. Cette note d'échec est due essentiellement au pourcentage élevé de dossiers en retard.

Sur la diapositive suivante, vous verrez une analyse de la situation d'Agriculture et Agroalimentaire Canada. Le retard des dossiers peut être attribué essentiellement à un arriéré important de demandes de l'année précédente. Je dois reconnaître certaines faiblesses dans nos procédures, dans nos pratiques et dans notre suivi internes. Nous nous appliquons à remédier à ces lacunes et j'espère pouvoir vous le démontrer au cours des prochaines minutes. Nous avons, je le

rappelle, élaboré un plan d'action pour régler les problèmes auxquels nous sommes confrontés en ce qui concerne l'amélioration de l'accès à l'information à l'intérieur du ministère.

Je voudrais signaler quelques points saillants qui ne sont pas mentionnés dans le document que vous avez. En 2002-2003, Agriculture et Agroalimentaire Canada a reçu environ 270 demandes d'accès à l'information. Ce nombre a baissé à 154 en 2003-2004 et, l'année dernière, nous en avons reçu 163. Par conséquent, le nombre normal de demandes est d'environ 150 par an. La principale raison pour laquelle nous avons reçu un nombre élevé de demandes — 270 — en 2002-2003 est liée à l'EBS et à ses incidences pour le secteur agricole. Pour cette année, nous avons reçu jusqu'à présent 75 demandes et nous leur donnons suite.

Sur la cinquième diapositive, vous remarquerez que le Plan d'action met l'accent sur cinq éléments clés. Nous espérons que vous ne serez pas surpris, car il s'agit de cinq facteurs relativement importants pour assurer l'efficacité du plan: les personnes, le processus, la formation, l'amélioration des rapports et les communications.

La sixième diapositive, qui concerne les ressources humaines, indique que nous avons des postes vacants au bureau de l'AIPRP. On a de la difficulté à trouver des employés qui ont de l'expérience dans ce domaine et quand on les a, il est essentiel de faire des efforts particuliers pour les conserver. C'est un défi pour tous les ministères, j'en suis sûr. Nous tenons toutefois à aller de l'avant et à ajouter de nouvelles ressources pour permettre à notre bureau de traiter le nombre de demandes d'accès que nous recevons.

Je dois signaler également que certaines des demandes d'accès que nous recevons sont complexes. Lorsqu'elles concernent la recherche associée à l'EBS ou à tout autre domaine de l'agriculture, les réponses sont très techniques et il faut un certain temps pour les préparer. Nous devons donc mettre l'accent sur le maintien à l'effectif et sur le recrutement. Un de mes objectifs — car je ne suis à Agriculture et Agroalimentaire Canada que depuis deux mois — est que le personnel d'AIPRP reçoive une formation pour accroître ses connaissances et lui permettre d'acquérir de l'expérience.

En ce qui concerne les améliorations du processus, nous avons réalisé des progrès au cours des six à huit derniers mois et nous avons élaboré de nouvelles procédures et pris des mesures pour accroître la formation des employés dans tous les services afin d'améliorer le cheminement des demandes d'AIPRP.

Nous examinons d'autres questions importantes, dont de meilleurs instruments de délégation de pouvoirs pour accélérer le traitement des demandes d'AIPRP; j'espère qu'ils seront prêts sous peu.

Une des difficultés auxquelles de nombreux ministères sont confrontés est que, si l'on ne prend pas certaines précautions, on pourrait créer un appareil bureaucratique pour donner suite aux demandes d'AIPRP. Je veillerai donc tout particulièrement à ce que l'on n'instaure pas un appareil bureaucratique et à ce que le cheminement des demandes soit efficace.

Nous avons en outre acheté de la nouvelle technologie d'AIPRP, ATIPflow. Nous ferons naturellement tout notre possible pour en faire un usage optimal au cours des prochains mois et des prochaines années.

Nous offrons une formation interne au personnel du bureau de l'AIPRP et aux employés du ministère. Je dois reconnaître que je souhaiterais avoir davantage de personnel à cette fin. Une de mes priorités au cours des six prochains mois sera d'obtenir davantage de personnel. La formation est spécialisée selon les besoins des intéressés et nous créons un programme pour former et encadrer les nouveaux employés qui n'ont pas d'expérience de l'AIPRP, mais qui ont une expertise et des connaissances des programmes et des activités. L'information est un volet fondamental d'un processus efficace d'accès à l'information. Je sais que c'est un domaine auquel je dois porter une attention toute particulière et c'est bien ce que je compte faire.

Les rapports sur le rendement sont un des sujets qui ont fait l'objet de certaines observations l'année dernière. Nous avons établi un rapport sur le rendement qui constitue un point permanent de l'ordre du jour des réunions du Comité des opérations du ministère, présidé par le sous-ministre. À titre de membre de ce comité, je donne de l'information pour l'établissement du rapport concernant l'AIPRP. Je donne des avis sur le nombre de demandes que nous avons reçues, signale où nous en sommes dans le traitement de ces demandes et si nous sommes en retard ou si nous avons tendance à être en retard, attire l'attention sur les dossiers chauds, etc., sur une base hebdomadaire. Nous avons en outre amorcé un processus qui consiste à mettre hebdomadairement le personnel du bureau du sous-ministre au courant de l'état d'avancement de notre travail en matière d'accès à l'information.

En ce qui concerne les communications, un des domaines dans lesquels il est essentiel que nous améliorions notre taux de réussite au ministère est la communication du message sur l'accès à l'information. C'est un domaine auquel je devrais porter une attention particulière également et la communication du message fera donc partie d'un processus régulier. Dans la prochaine mise à jour trimestrielle du sous-ministre, je donnerai de l'information sur l'accès à l'information et sur son importance.

Nous comptons intensifier nos séances de formation et l'AIPRP sera désormais un point régulier à l'ordre du jour des réunions de la haute direction.

Notre rapport contient une annexe. Je ne compte pas parcourir tous les points qui y sont mentionnés car vous remarquerez qu'il s'agit des recommandations qui nous avaient été faites à la suite d'une fiche de rendement. J'ai indiqué quelle est la situation et signalé les recommandations qui sont appliquées, celles qui sont continues et celles qui sont en cours. Si vous n'y voyez pas d'inconvénient, j'aimerais mettre l'accent sur celles qui sont en cours et celles qui sont continues. Vous pourriez peut-être me poser des questions sur celles qui sont appliquées.

En ce qui concerne la 14e diapositive, une des réalisations que nous devons poursuivre au ministère est la mise en place d'un instrument de délégation de pouvoirs efficace. Nous en avons préparé un. Je dois toutefois y apporter quelques révisions et il

devrait être prêt sous peu. Ce type d'instrument nous manquait au ministère. Nous en sommes conscients et je compte régler cette question dans les plus brefs délais.

Comme je l'ai mentionné, nous sommes en train d'examiner notre approche en ce qui concerne l'approbation des demandes d'accès à l'information au ministère. Mon but est de simplifier le processus et pas de créer un appareil bureaucratique. C'est ce que je ferai au cours des prochains mois pour améliorer cet aspect, car un des principaux facteurs de retard dans les rapports est l'existence d'un processus complexe nécessitant la signature et l'approbation de nombreuses personnes. Par conséquent, on a déjà du retard lorsque le document arrive au bureau sur l'accès à l'information. C'est donc un domaine que je trouve important.

La 15e diapositive indique que le bureau de l'AIPRP fait une évaluation pour déterminer si les représentations faites par une tierce partie sur la non-divulgence d'informations est applicable aux documents. Je sais que je dois régler cette question et je l'examinerai donc à nouveau au cours des prochains mois.

La même diapositive contient en outre une note concernant l'ATIPflow. Cette question est continue car nous sommes encore en train de nous habituer à cette technologie. Je compte améliorer et maximiser l'utilisation du processus.

● (1910)

Sur la 17e diapositive, vous voyez deux points qui sont en cours : «Le coordonnateur de l'AIPRP devrait recevoir du ministre, par écrit, par le biais de l'ordonnance de délégation de pouvoirs, l'autorisation d'exercer le pouvoir de répondre aux demandes». C'est en cours dans le contexte de l'instrument de délégation de pouvoirs que je mettrai en place d'ici peu, c'est-à-dire d'ici un mois.

Une remarque que je comptais faire ouvertement au comité permanent est mentionnée au point 2.3, à savoir «Agriculture... devrait accéder au degré de conformité substantiel aux délais prévus par la Loi d'ici le 31 mars 2006». En toute honnêteté, je dois avouer que nous n'y arriverons pas. Ce sont des questions que je dois régler pour améliorer le processus au ministère. Il est en outre essentiel que j'aie du personnel supplémentaire pour pouvoir atteindre cet objectif. Je ne suis donc pas en mesure de vous dire si cela se réalisera, mais je sais que j'ai encore du travail à faire sur ce dossier. Il serait déplacé de ma part de dire que les objectifs sont atteints actuellement, mais si vous me posez à nouveau la question la prochaine fois, je vous assure que je pourrai vous dire qu'ils ont été atteints.

Sur la 18e diapositive, vous verrez deux points concernant la mise en place d'un plan opérationnel pour l'acquisition de ressources supplémentaires. Je n'ai aucune difficulté en ce qui concerne l'autorisation d'obtenir des ressources supplémentaires. La difficulté est de les trouver. Le bassin de personnes compétentes en accès à l'information est très restreint et, comme je l'ai déjà mentionné, je suis en concurrence avec tous les autres ministères.

Le point suivant est : «Que la haute direction commence à élaborer une vision de l'accès à l'information susceptible d'être communiquée aux employés du ministère». C'est quelque chose que je dois faire. Nous nous y appliquons, mais on ne sait pas encore très bien actuellement ce qu'il faut faire et je tiens à communiquer ce message du sous-ministre.

Sur la 19e diapositive, il est indiqué ceci : «Que le ministère, dans le cadre de la mise en oeuvre de la Politique sur la gestion de l'information gouvernementale, définisse les catégories d'information qui peuvent être communiquées proactivement». Je pense que c'est très important. Des fonds nous ont été accordés à cette fin, par le biais du budget supplémentaire, par le biais de la gestion de l'information gouvernementale, et je compte m'y appliquer vigoureusement. Je présume également que vous devrez attendre ma prochaine visite pour que je sois en mesure de vous parler de notre degré de réussite.

Monsieur le président, c'était un aperçu très approximatif et très succinct de la situation à Agriculture et Agroalimentaire Canada. Nous accordons beaucoup d'importance à l'accès à l'information. Je suis nouveau dans ce secteur. Je pense qu'il est important que je vous signale les domaines dans lesquels il faut que nous nous engagions et ceux dans lesquels nous devons faire des efforts supplémentaires. Je pense qu'il est également important de signaler qu'il faudra attendre un peu plus tard que la fin de mars pour que nous puissions atteindre les objectifs qui ont été fixés. Nous les atteindrons cependant.

C'est avec plaisir que je répondrai à vos questions.

• (1915)

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Merci beaucoup.

Si mes collègues sont d'accord, nous donnerons immédiatement la parole aux représentants de Bibliothèque et Archives Canada pour qu'ils fassent leur exposé.

Madame Delagrave, est-ce vous qui présenterez l'exposé?

[Français]

**Mme Andrée Delagrave (Sous-ministre adjointe, Transformation, Bibliothèque et archives Canada):**

Mon collègue Douglas Rimmer et moi voulons remercier le comité de nous donner l'occasion de discuter des défis uniques de l'accès à l'information à Bibliothèque et archives Canada.

La semaine dernière, nous avons fait parvenir un document au comité. Je n'ai pas l'intention de passer à travers ce document, qui est passablement volumineux. Par contre, nous serons heureux de répondre à vos questions à ce sujet.

À la lecture de ce document, vous avez sûrement constaté que Bibliothèque et archives Canada occupe une place unique au sein des institutions fédérales. Comme le faisait remarquer le commissaire à l'information dans son rapport, nous représentons en quelque sorte le bureau d'accès à l'information général pour l'ensemble du gouvernement relativement aux dossiers les plus vieux.

Bibliothèque et archives Canada est une toute nouvelle institution du savoir. Elle a été créée en mai 2004 et elle associe les fonctions d'archives nationales, de bibliothèque nationale et de musée national.

[Traduction]

Tel que mentionné dans le préambule de notre loi constitutive, notre mission est de servir le Canada en qualité d'«institution qui soit une source de savoir permanent accessible à tous et qui contribue à l'épanouissement culturel, social et économique de la société libre et démocratique que constitue le Canada». Ces termes ont été choisis avec beaucoup de soin. Nous adhérons avec ferveur à ces principes. L'accès est le principal moteur de nos activités.

Un des principaux rôles de BAC, ou Bibliothèque et Archives Canada, est d'être la mémoire permanente du gouvernement du Canada. Dans le cadre de ce rôle, BAC a dans ses fonds toutes les publications du gouvernement du Canada, les archives privées des ministres, premiers ministres et juges de la Cour suprême — ce qui

représente au total 134 kilomètres de documents textuels, ainsi que de documents du personnel civil et militaire du gouvernement fédéral.

L'information gouvernementale dont nous avons la garde est en très forte demande de la part de nos citoyens. En raison du volume de nos fonds, la charge de travail est considérable, à travers l'organisation, et pas seulement à la division de l'AIPRP. À titre d'information, je signale que BAC a répondu à plus de 112 000 demandes de références l'année dernière, y compris 783 demandes en vertu de la Loi sur l'accès à l'information, plus de 1 300 demandes d'accès informelles par le biais de nos processus normaux et plus de 2 700 demandes relatives à la protection des renseignements personnels. Au total, notre Division de l'AIPRP a examiné 1,7 million de pages d'information gouvernementale l'année dernière. Parmi ces demandes, 44 portaient sur des dossiers créés par Bibliothèque et Archives Canada. Ce n'est pas à ce niveau que nous avons des difficultés, mais plutôt en ce qui concerne les autres documents gouvernementaux.

Nous nous attendons à ce que cette demande déjà forte augmente encore, et le contenu de nos fonds également. Je pense que vous comprendrez que nous avons des volumes importants, nous avons des documents mixtes et nous avons souvent affaire à des documents d'institutions qui ont disparu.

La recherche de documents prend une toute nouvelle signification à Bibliothèque et Archives Canada. Il est juste de dire que l'incidence pour les Archives de la législation de 1983 intégralement rétroactive sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels n'a pas été mesurée à sa juste valeur. Nous devons veiller à ce que de tels problèmes ne se posent plus en ce qui concerne de nouvelles sociétés d'État.

• (1920)

[Français]

Nous prenons très au sérieux la note « F » que nous avons reçue du commissaire et nous ne voulons pas que cette situation se reproduise. De fait, en 2004, avant même le dépôt du rapport du commissaire, nous avons mis sur pied un groupe de travail qui avait pour mandat d'examiner la situation tout à fait inacceptable des arriérés dans le traitement des demandes et de proposer des solutions durables et systémiques.

Ce groupe de travail était guidé par trois comités consultatifs, un comité de cadres supérieurs de Bibliothèque et Archives Canada, un comité d'usagers qui comprenait des chercheurs, ainsi qu'un comité consultatif composé des ministères créateurs de documents.

Le groupe de travail a publié son rapport en mars 2005, et il est accessible à qui le veut. Ce rapport comprenait 13 recommandations portant sur plusieurs secteurs critiques, c'est-à-dire les politiques, les procédures, les processus de travail à Bibliothèque et Archives Canada, les communications avec les demandeurs, les méthodes de description des documents et le transfert des documents par les ministères.

Le groupe de travail a recommandé qu'on affecte immédiatement des ressources importantes pour éliminer l'arriéré de traitement et qu'on élabore des procédures opérationnelles pour faciliter l'accès aux documents, ainsi que des outils à l'intention des usagers pour faciliter la recherche dans nos vastes dépôts de documents gouvernementaux. Plusieurs de ces mesures ont été mises en place.

Je vais passer la parole à mon collègue M. Rimmer, pour qu'il vous parle des progrès que nous avons faits et de l'action énergique que nous menons relativement à l'arriéré.

[Traduction]

**M. Douglas Rimmer (sous-ministre adjoint, Secteur des programmes et services, Bibliothèque et archives Canada):** Je vous remercie, Andrée.

Monsieur le président, la réduction de l'arriéré en matière d'AIPRP est une priorité de tout premier plan pour BAC. Comme nous l'avons mentionné dans notre exposé, un plan d'action échelonné visant à supprimer cet arriéré d'ici le 31 octobre de cette année a été mis en place. Tout au cours de cette période, nous avons travaillé en étroite collaboration avec le bureau du Commissaire à l'information en ce qui concerne sa mise en oeuvre et les avis du personnel de ce bureau ont été utiles.

Depuis le mois de juin, nous avons mis en place des équipes spécialisées pour régler la question de l'arriéré.

[Français]

Ces équipes ont vraiment fait la différence. En effet, nous avons pu diminuer l'arriéré de travail de près de 1 200 demandes et procéder à l'examen de près de 800 autres demandes, qui sont prêtes à être photocopiées et à recevoir le traitement final. Ce travail a représenté un défi de taille, et nous poursuivons nos efforts visant à réduire l'arriéré, tout en y apportant soins et précision.

Notre principal objectif visait le traitement des demandes qui étaient en arriéré lors de la mise en place de nos équipes spécialisées au mois de juin dernier. Soixante-sept d'entre elles n'ont pas encore été traitées, dont trois demandes informelles liées au même document et nécessitant une consultation avec une tierce personne.

En ce qui concerne les 36 demandes déposées en vertu de la loi, nous procédons cas par cas et entrons en communication avec chacun des demandeurs.

[Traduction]

Nous avons en outre examiné attentivement les recommandations du Commissaire à l'information. Sur les 22 recommandations faites dans la fiche de rendement, nous en avons déjà adoptées ou mis en place certaines mesures pour adopter 12 de ces recommandations. Nous avons prévu en adopter sept autres dans le contexte de notre manuel des procédures, et deux autres à la suite des initiatives déjà en cours. Une dernière recommandation est toujours en cours d'examen.

Nous avons également mis en place une équipe d'application pour chacune des recommandations faites par le groupe de travail de BAC sur l'accès aux services d'information gouvernementaux mentionné par Andrée. Jusqu'à présent, deux recommandations ont été mises en place et nous nous activons à en adopter dix autres. En outre, nous n'avons pas encore pris d'initiative mais comptons toutefois passer à l'action en ce qui concerne la recommandation qui reste.

[Français]

Il convient de signaler qu'un manuel de procédure interne à l'intention du personnel est en cours de réalisation, lequel devrait guider le personnel relativement au traitement des demandes en vertu de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, l'AIPRP.

L'élaboration du manuel de procédure interne inclut également une restructuration des procédures actuelles visant à s'assurer qu'elles soient rationalisées, axées sur le client et qu'elles respectent le délai prescrit de 30 jours.

Des mesures ont également été prises relativement à l'amélioration des communications avec nos clients. En plus de notre nouveau régime de communication mis en place auprès de nos demandeurs individuels, nous affichons régulièrement, sur notre site web, des mises à jour portant sur l'arriéré de travail.

De plus, nous élaborons présentement une nouvelle présentation de nos services sur notre site web qui s'avérera beaucoup plus utile à nos clients.

[Traduction]

Enfin, des travaux sont actuellement en cours au sujet de ce que nous appelons un programme d'examen en bloc, dans le cadre duquel nous identifions un grand nombre de documents qui seront à l'avenir accessibles sans examen supplémentaire de la part de notre groupe d'accès à l'information, ce qui simplifiera le processus et améliorera les délais d'exécution.

C'est Andrée qui clôturera nos remarques préliminaires.

● (1925)

**Mme Andrée Delagrave:** Je voudrais faire quelques brèves observations au sujet de l'expérience de BAC en matière d'accès.

De nombreux commentaires ont été faits au sujet de l'attitude dans la fonction publique et de sa culture axée sur l'ouverture. On a de la difficulté à ne pas adhérer à ces principes. Aucune organisation ne pourrait avoir une meilleure culture axée sur l'ouverture et l'accès que BAC. L'accès est notre valeur fondamentale. L'accès est notre affaire. Il est toutefois essentiel que nous soyons conscients du fait que l'obtention de résultats constructifs pour les Canadiens ayant accès à de l'information gouvernementale sont tout autant tributaires de ce que j'appellerais la plomberie, à savoir les ressources, le déroulement du travail, les systèmes et des rapports efficaces au sein d'une organisation. Il ne suffit pas d'adopter la bonne culture. Nous en sommes un exemple flagrant.

L'amélioration de l'accès à Bibliothèque et Archives Canada n'est pas possible sans une amélioration de la gestion des documents à l'échelle de la fonction publique et sans un système de transfert efficace des dossiers des ministères créateurs.

Enfin, un accès durable à l'information gouvernementale n'est pas possible sans un système d'archivage efficace, c'est-à-dire un système d'archives bien au point, organisé et doté des ressources nécessaires pour permettre l'accès. De 1 p. 100 à 3 p. 100 seulement des documents gouvernementaux sont versés à nos fonds, mais il s'agit des documents les plus importants concernant les initiatives et les décisions gouvernementales. Ils ont une valeur permanente pour le Canada.

Dans les discussions sur l'accès à l'information, nous ne pouvons généralement nous intéresser qu'à l'accès à court terme. Pourtant, l'accès à long terme est également très important pour les Canadiens. Il est important pour la recherche de comprendre comment notre pays a évolué; c'est également important pour la reddition de comptes et la responsabilité gouvernementale et pour la réparation des erreurs. Je pense par conséquent qu'il faudrait également examiner la question de l'accès à long terme et c'est précisément la raison d'être d'Archives.

[Français]

Nous vous remercions beaucoup de votre attention. Comme vous pouvez le constater, nous avons réalisé des progrès importants et nous sommes déterminés à offrir aux Canadiens un accès à l'information gouvernementale nettement amélioré à Bibliothèque et Archives Canada.

[Traduction]

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Je vous remercie.

Nous passons maintenant à nos premiers tours de questions qui sont d'une durée de sept minutes. Je donne d'abord la parole à M. Lukiwski.

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

Je remercie tous les témoins. J'ai quelques questions à poser. Je sais que nous disposons de sept minutes seulement et je m'efforcerais donc d'être bref. J'apprécierais également que les réponses soient brèves.

J'adresse ma première question à M. Hearn. Monsieur Hearn, vous avez mentionné que vous ne travailliez au ministère que depuis deux mois. Où étiez-vous avant?

**M. Terry Hearn:** Je viens de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, où j'étais contrôleur.

**M. Tom Lukiwski:** Merci beaucoup.

Le commentaire est peut-être pertinent, puisque vous avez été contrôleur. Vous avez mentionné dans votre exposé que votre service avait probablement un effectif insuffisant et qu'il était nécessaire de recruter du personnel supplémentaire pour l'AIPRP. Par ailleurs, vous souhaitez toutefois et vous vous engagez à simplifier la bureaucratie, ce qui posera un défi. Généralement, plus l'effectif en personnel est important et plus il est difficile de maîtriser la bureaucratie.

Je reviendrai peut-être à cette question pour obtenir des explications plus précises au cours des tours de questions suivants, sauf si vous avez le temps de répondre dans les sept minutes qui nous sont imparties. Je voudrais toutefois plus particulièrement que vous nous donniez une idée du coût de l'augmentation des effectifs pour vos deux services. Voici la question que je voudrais vous poser.

Nous avons constaté dernièrement qu'un service gouvernemental — aucun des deux vôtres — avait envoyé une demande de contrat à fournisseur unique d'un montant maximum de 500 000 \$ pour une période de quatre ans, soit d'un montant annuel maximum de 125 000 \$. D'après l'information que j'ai, le salaire annuel courant d'un agent de l'AIPRP est d'environ 60 000 \$ à 80 000 \$. Il semblerait donc que le recrutement d'employés contractuels soit beaucoup plus coûteux que le recrutement de fonctionnaires. La première question que je vous adresse est la suivante: avez-vous actuellement des employés contractuels dans votre effectif?

Madame Delagrave, c'est à vous que je m'adresse d'abord.

• (1930)

**Mme Andrée Delagrave:** Je pense que je demanderai à Doug de répondre, car il est responsable de la division de l'AIPRP.

**M. Douglas Rimmer:** En bref, la réponse est oui, monsieur le président. Je vérifierai le nombre exact; je pense que nous avons cinq employés contractuels, mais cela a changé. Nous avons eu des consultants pendant toute la période qui a débuté au mois de janvier afin de réduire l'arriéré. Parfois, le nombre a été inférieur à cinq, mais je pense que cinq est un nombre moyen.

**M. Tom Lukiwski:** Pendant combien de temps avez-vous eu ces cinq employés contractuels?

**M. Douglas Rimmer:** La durée de l'emploi varie d'un à l'autre et nous avons changé de consultants. Je pourrais vous donner plus tard de l'information précise sur les employés contractuels que nous avons actuellement et vous dire depuis combien de temps ils

travaillent pour nous. Je ne suis toutefois pas en mesure de donner cette information sur-le-champ, monsieur.

**M. Tom Lukiwski:** C'est bien.

Monsieur Hearn, avez-vous des employés contractuels?

**M. Terry Hearn:** Non, je n'en ai pas. Tous mes employés sont des agents à plein temps.

**M. Tom Lukiwski:** Veuillez me corriger si je me trompe — j'aimerais toutefois avoir votre opinion à ce sujet: il semblerait que si les employés contractuels ont une rémunération beaucoup plus élevée que les fonctionnaires, cela puisse être une des raisons pour lesquelles vous éprouviez de la difficulté à en recruter comme employés permanents. Approuvez-vous cette conclusion? Quel est le degré de difficulté de recrutement et est-ce que le coût du recrutement de personnel supplémentaire pour accroître votre rendement afin de pouvoir traiter toutes les demandes d'AIPRP montera en flèche parce que vous recruterez davantage d'employés contractuels ou pourrez-vous recruter d'autres employés que des contractuels?

Monsieur Hearn.

**M. Terry Hearn:** Je pense que votre remarque est pertinente. C'est toutefois pour ainsi dire une arme à double tranchant. Je pense qu'actuellement, le niveau de classification des employés chargés de l'accès à l'information est un peu bas, ce qui a tendance à accroître la difficulté d'attirer des employés dans notre service. Il faut toutefois être prudent; en effet, puisque le bassin d'employés compétents est très restreint, cela pourrait se terminer par une escalade au niveau de la classification et tous les employés seraient à un niveau très élevé.

Votre remarque est toutefois très pertinente. Pour attirer les personnes compétentes dont nous avons besoin, il est essentiel que nous offrions un bon salaire et c'est précisément la question que j'examine actuellement.

**M. Tom Lukiwski:** Monsieur Rimmer.

**M. Douglas Rimmer:** Nous faisons actuellement du recrutement aux deux niveaux d'analystes que nous avons, PM-04 et PM-02, et nous nous appliquons par conséquent à recruter du nouveau personnel permanent; c'est le modèle auquel nous donnons la préférence. Les consultants peuvent être très utiles en ce qui concerne les variations de volume à court terme, mais ce n'est pas l'approche qui a notre préférence à long terme.

Pour réduire l'arriéré et relever le défi que cela représentait, nous avons envisagé pratiquement toutes les possibilités de recrutement de personnel pour nous aider. Nous avons eu des employés détachés d'un autre organisme, nous avons du personnel permanent et nous avons eu recours à des contractuels et à de l'aide temporaire pour pouvoir progresser le plus rapidement possible et retrouver un niveau de service acceptable. Par conséquent, c'est une question d'équilibre et nous pensons avoir adopté l'approche qu'il fallait.

**M. Tom Lukiwski:** Je présume qu'un des autres problèmes — certaines personnes les considéreraient peut-être comme des défis — que pourraient poser les employés contractuels par rapport aux fonctionnaires, surtout en ce qui concerne le traitement des demandes d'AIPRP, est le suivant. Pourquoi pensez-vous que si vous optez pour des employés contractuels qui ne travaillent pas pour le ministère, ceux-ci seraient peut-être mieux placés que vous pour déterminer l'information qui peut être communiquée et celle qui ne peut pas l'être? J'ai l'impression que vous seriez mieux placés pour le faire si tous vos employés étaient des employés permanents de votre ministère plutôt que des contractuels. Pensez-vous que cela crée en quelque sorte un conflit ou que cela pose des problèmes?

**M. Douglas Rimmer:** Pour notre part, nous sommes satisfaits de la qualité du travail des contractuels que nous avons engagés. Nous avons mis en place des procédures de contrôle de la qualité en ce qui concerne les dossiers qu'ils examinent. Il s'agit souvent de personnes ayant de l'expérience dans le domaine et c'est précisément pour leur expérience que nous les engageons.

Il est toutefois clair que le modèle auquel nous donnons la préférence est le recrutement de personnel permanent et la formation et le perfectionnement de ce personnel. Un pourcentage élevé de notre effectif est du personnel permanent et le restera mais, comme je l'ai signalé, nous avons constaté que les contractuels pouvaient être utiles pour absorber les périodes de pointe à court terme dans la charge de travail. En outre, en ce qui concerne la réduction de l'arriéré, il s'agissait d'une possibilité supplémentaire de trouver de l'aide que nous jugions essentielle. Nous accordons toutefois la préférence au recrutement de personnel permanent.

• (1935)

**M. Tom Lukiwski:** Pensez-vous que le nombre de cas diminuera progressivement? D'après les témoignages entendus jusqu'à présent, j'ai l'impression que le nombre annuel de demandes augmente pour différentes raisons. Par conséquent, il est possible que votre commentaire selon lequel les contractuels peuvent être de temps à autre utiles à court terme soit quelque peu erroné.

À la lumière de l'information que nous avons obtenue, je prévois que vous continuerez de recevoir annuellement un certain nombre de demandes d'information, ce qui confirmerait peut-être que le recrutement d'employés permanents serait beaucoup plus rentable que le recours à des employés contractuels.

**M. Douglas Rimmer:** Nous avons notamment mis en place — et Andrée en a parlé — un groupe de travail chargé d'examiner les processus et les procédures à l'échelle de l'organisation. Par conséquent, nous avons non seulement accru les ressources affectées au redressement à court terme du problème d'arriéré, mais nous cherchons des solutions permanentes qui nous permettront de maintenir un rendement vigoureux grâce à notre niveau de base d'effectif permanent.

Si nous voulions tout simplement continuer à travailler avec les ressources actuelles et à procéder de la même façon, je serais d'accord avec vous, monsieur, mais nous nous appliquons à modifier nos façons de procéder. Le recours à des contractuels nous a permis d'affecter une partie de notre personnel à l'élaboration de certaines de ces nouvelles procédures. Il faut avoir recours à des compétences spécialisées pour déterminer les domaines dans lesquels on n'a pas été aussi efficace qu'on aurait pu l'être. Les consultants ont en quelque sorte accordé un moment de répit à notre personnel et lui ont permis de se concentrer sur l'amélioration de nos procédures et pratiques pour pouvoir obtenir de façon permanente un meilleur rendement avec cet effectif permanent de base.

**Le vice-président (M. Derek Lee):** C'est un bon condensé. Je vous remercie.

[Français]

Monsieur Laframboise, vous disposez de sept minutes.

**M. Mario Laframboise (Argenteuil—Papineau—Mirabel, BQ):** Merci, monsieur le président. Je reviendrai tout à l'heure à Bibliothèque et Archives Canada.

Monsieur Hearn, votre situation n'est pas la même. Vous faites partie d'un nouveau service. Par contre, le Bureau de l'AIPRP d'Agriculture et Agroalimentaire Canada existe quand même depuis plusieurs années.

Combien y a-t-il d'employés affectés à ce bureau chez vous?

**M. Terry Hearn:** Je vous remercie beaucoup de votre question. En ce moment, il y a cinq employés.

[Traduction]

Je reconnais que ce nombre est insuffisant, comme je l'ai déjà signalé, et il est essentiel que j'augmente l'effectif.

Vous avez raison, le ministère de l'Agriculture est en place depuis des années et le service d'accès à l'information est en place depuis l'adoption de la loi. Je ne suis pas encore en mesure d'expliquer les raisons de cette déficience. Je pense que notre effectif est insuffisant parce que la demande est forte en ce qui concerne ces employés spécialisés. Ils changent souvent de ministère et on arrive parfois à en recruter, mais pas toujours. Je reconnais qu'actuellement, mon personnel est insuffisant pour régler mon problème et je suis en train de recruter activement des employés supplémentaires.

[Français]

**M. Mario Laframboise:** À votre connaissance, y avait-il plus de personnel avant, ou y a-t-il toujours eu le même nombre d'employés dans ce service?

[Traduction]

**M. Terry Hearn:** Il y avait deux employés de plus, si j'ai bonne mémoire, et l'effectif était donc de sept. Je ne suis pas convaincu que sept employés soit un nombre suffisant, monsieur Laframboise. Je tente actuellement de déterminer la taille de l'effectif dont j'ai besoin. J'ai peut-être besoin de sept ou de huit employés, mais j'examinerai la question au cours des prochains mois. À l'instar de mon collègue, je serai peut-être obligé d'avoir recours aux services de quelques employés contractuels pour une courte période. Nous avons déjà eu recours à ce type d'employés pour des domaines précis où nous avons un dossier complexe qui nécessite une action immédiate, pour une période de deux à trois semaines.

Je prends note de votre remarque et je reconnais son importance. Je m'en occupe.

[Français]

**M. Mario Laframboise:** Le problème est d'abord que le nombre de plaintes a augmenté en 2002-2003. Par conséquent, les effectifs de votre bureau auraient dû augmenter, mais ils ont diminué. Le problème réside dans le peu d'importance que semble accorder Agriculture et Agroalimentaire Canada à ce dossier.

Je ne parle pas de vous. Vous venez d'arriver. Vous l'avez dit, vous êtes en poste depuis deux mois.

Il est question de l'importance accordée par Agriculture et Agroalimentaire Canada à l'accès à l'information. Je pense qu'on a pris cela à la légère. Vos propos m'inquiètent un peu parce que d'entrée de jeu, vous avez dit que vous ne vouliez pas créer d'appareil bureaucratique.

Je veux bien que vous ne créiez pas d'appareil bureaucratique, mais nous voulons nous assurer que les plaintes soient résolues. C'est tout.

Vous pouvez engager des employés à contrat ou à temps plein, c'est votre problème. Malheureusement, on s'aperçoit que la culture de votre ministère consiste à enlever du personnel à un service ou à un bureau et à rediriger l'argent ailleurs, probablement. Vous aviez sept employés. Les deux personnes qui ne travaillent plus pour vous ont sûrement été affectées ailleurs. Or, c'est ce qui est inquiétant.

La deuxième chose qui m'inquiète est que vous mentionnez dans votre rapport vouloir des séances d'information avec le personnel du bureau du sous-ministre.

Pouvez-vous m'aider à mieux comprendre la structure du bureau du sous-ministre? Est-il question de vous ou du sous-ministre du ministère? Cela m'inquiète toujours, parce que le commissaire à l'information mentionne, à la page 18 de son rapport : « L'ingérence des cabinets des ministres et des sous-ministres en raison d'une crainte injustifiée de la sensibilité politique [...] ». C'est une des cinq causes des retards.

Bref, si vous discutez encore plus avec le bureau du sous-ministre, j'ai bien peur que cela occasionne encore plus de retards, puisque le sous-ministre va vouloir s'en mêler encore plus!

Pouvez-vous m'expliquer comment cela pourra aller mieux, plutôt qu'empirer?

•(1940)

**M. Terry Hearn:** Vos deux remarques sont excellentes.

[Traduction]

À titre personnel, je peux vous assurer que je n'ai pas de problème de fonds. On n'a pas diminué mon budget pour les besoins en matière d'accès à l'information; si j'ai besoin de fonds, je les ai. Nous avons perdu quelques employés au cours des deux ou trois dernières années et au cours du dernier mois, nous avons perdu un employé qui a changé d'emploi.

Je peux vous donner plusieurs assurances. La première est que lorsque je suis arrivé, le sous-ministre m'a fait quelques recommandations très claires, l'une étant que je devais maintenir les livres en ordre parce que je suis également agent financier supérieur. Une autre remarque qu'il a fait est qu'il voulait un bureau d'accès à l'information efficace et efficient et c'est mon objectif.

Le ministère n'accuse aucune faiblesse en ce qui concerne l'importance accordée à l'accès à l'information. Nous avons traversé une mauvaise passe; c'est un fait que je peux reconnaître. La note F que nous avons reçue est la première note de ce type; notre rendement était satisfaisant au cours des années antérieures.

Je dois régler le problème, monsieur Laframboise, et je compte bien le faire. Je n'ai pas de problème d'argent et je n'ai pas de problème de crédibilité ni en ce qui concerne l'importance accordée à l'accès à l'information.

En ce qui concerne l'information que nous communiquons au bureau du sous-ministre, je signale que je ne permettrai aucune ingérence; vous pouvez en être assuré. Si j'ai un problème d'ingérence d'une personne, même de la part du sous-ministre ou de toute autre personne, je le signalerai. Le cabinet du sous-ministre ne fait absolument pas d'ingérence. En fait, je demande à un membre de mon personnel d'informer le chef de cabinet du sous-ministre de l'état d'avancement du traitement des demandes d'accès. Je le fais essentiellement pour être assuré que si nous transmettons certaines demandes, elles soient traitées sans tarder. J'ai le pouvoir de signer les demandes d'accès à l'information présentées à mon ministère et, par conséquent, je les signe souvent personnellement.

Je tiens à signaler à en outre que je m'intéresse personnellement aux demandes d'accès à l'information qui sortent de mon bureau et que je les lis toutes. Je ne retarde pas le processus. Il est important que je les lise car il est essentiel que je sache d'abord si nous sommes en retard, ensuite si nous avons répondu de façon satisfaisante à la demande en question et enfin si l'information communiquée est complète dans l'optique de la loi. Je procède ainsi et je continuerai à procéder ainsi.

**Le vice-président (M. Derek Lee):** C'est sept minutes. Vous aurez à nouveau la parole plus tard.

Monsieur Bains, vous avez sept minutes à votre disposition.

**L'hon. Navdeep Bains (Mississauga—Brampton-Sud, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je tiens à vous remercier d'avoir accepté de venir témoigner à une heure aussi tardive et d'avoir fait d'excellents exposés. J'apprécie beaucoup les efforts que vous y avez consacrés.

J'ai toutefois certaines préoccupations en ce qui concerne les plans d'action pour améliorer vos notes, sur lesquels vous avez mis l'accent. Je voudrais d'abord savoir si vos ministères appliquent le principe du premier arrivé premier servi. Est-ce le principe que vous appliquez au traitement des cas ou des demandes? Pourriez-vous répondre à cette question?

**M. Douglas Rimmer:** Une des constatations faites à la suite de notre étude, sur laquelle Andrée a fait des commentaires, est qu'il est important de ne pas procéder de cette façon mais plutôt de faire un tri à l'arrivée des demandes — c'est-à-dire de déterminer celles pour lesquelles il sera nécessaire de consulter d'autres ministères ou celles qui représentent un gros volume de travail, ainsi que celles sur lesquelles nous devons demander des éclaircissements au demandeur — et de donner suite à toutes ces demandes dans un délai d'un mois, de prendre des prolongations de délai lorsque la loi le permet et, lorsque c'est approprié, de répartir les dossiers entre les membres du personnel dans ce délai de 30 jours.

Nous avons déjà appliqué le principe du traitement selon l'ordre d'arrivée, mais nous avons constaté qu'il était essentiel de nous éloigner de ce système pour adopter un processus de tri, afin d'identifier les demandes qui nécessiteront de plus longs délais ou des ressources supplémentaires et de veiller à ce que celles qui peuvent être traitées rapidement le soient. Cette façon de procéder s'avère efficace et nous aide à améliorer notre rendement.

•(1945)

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Est-ce la même chose en ce qui vous concerne, monsieur Hearn?

**M. Terry Hearn:** Oui, c'est exactement le même processus. Nous examinons, naturellement, les demandes dès leur arrivée, mais nous faisons un tri supplémentaire également. Lorsque nous recevons des demandes très étoffées, surtout en ce qui concerne la recherche, il est très important que nous nous attelions à la tâche immédiatement et que nous y consacrons davantage de ressources au besoin.

Par conséquent, le tri est un volet très important du processus.

**L'hon. Navdeep Bains:** J'aimerais également entendre vos commentaires sur la question qui suit. Je pense qu'en ce qui concerne votre arriéré, l'échéance est fixée au mois d'octobre. Vous avez mentionné que vous seriez en mesure de rattraper l'arriéré et je pense que votre date cible est en mars.

Est-ce exact? Est-ce que les dates et les mois sont exacts?

**M. Douglas Rimmer:** Nous nous sommes fixé le 31 octobre comme échéance. Comme nous l'avons mentionné dans le document que nous vous avons remis, nous aurons en grande partie atteint cet objectif pour le 31 octobre, mais pas entièrement.

Dans son rapport, le Commissaire à l'information nous a recommandé d'éliminer l'arriéré pour le 31 mars 2006. Nous avons très bon espoir d'y arriver pour cette date.

**L'hon. Navdeep Bains:** Monsieur Hearn.

**M. Terry Hearn:** En ce qui concerne mon ministère, la situation est quelque peu différente. La recommandation qui nous a été faite en réponse à notre fiche de rendement était que nous nous soyons fondamentalement conformés pour le 31 mars. Nous avons actuellement quelques dossiers en retard, mais je vous assure que je n'attendrai pas jusqu'au 31 mars pour les régler. J'ai mis en place un plan d'action pour régler le problème. Comme je l'ai déjà mentionné, le problème est notamment dû à toutes les formalités administratives qui entourent les pouvoirs d'approbation. Je dois intervenir et éliminer ces formalités administratives de mon système au ministère.

Ces questions seront certainement réglées d'ici la fin de décembre.

**L'hon. Navdeep Bains:** La question que je voudrais poser maintenant relève de la gestion. En ce qui concerne le moral et la motivation des employés, quand un dossier est en retard et dépasse le délai de 30 jours fixé pour le traitement d'une demande, quelle motivation ont-ils à finaliser ce dossier plutôt que de tenter de traiter une autre demande dans les délais? C'est peut-être à cela qu'est lié en partie le fait que l'arriéré s'accumule.

Nous avons fait de nombreux commentaires au sujet des employés contractuels. Il serait peut-être bon d'engager ces employés contractuels uniquement pour s'occuper de l'arriéré. Vous avez mentionné que vous souhaitiez travailler avec un effectif à plein temps, mais je voudrais savoir si vous estimez que ce serait une bonne stratégie de gestion d'engager des contractuels pour éliminer l'arriéré, parce qu'il est difficile de motiver des employés à plein temps, puisqu'ils s'appliquent à traiter les autres demandes dans les délais fixés. Quelle est votre opinion à ce sujet?

**M. Douglas Rimmer:** Nous avons indéniablement eu une très mauvaise période pour le moral des employés, alors que l'arriéré était vraiment considérable. J'ai eu une conversation aujourd'hui avec une de nos employées et j'ai été enchanté d'apprendre qu'elle pensait que nous avions amorcé un virage et que l'atmosphère était beaucoup plus saine parce que les employés peuvent voir maintenant qu'ils accomplissent la tâche qu'ils ont à accomplir.

**L'hon. Navdeep Bains:** On voit la lumière au bout du tunnel.

**M. Douglas Rimmer:** Nous avons constaté que les contractuels étaient efficaces pour réduire l'arriéré. Je voudrais mentionner, et c'est un commentaire qu'Andrée a fait dans ses remarques préliminaires, que la réduction de l'arriéré a nécessité un effort à l'échelle de toute l'organisation.

Nous avons donc engagé du personnel supplémentaire. Nous avons formé des équipes spécialisées. Nous comptons sur les compétences spécialisées de nos archivistes qui connaissent ces 134 kilomètres de documents textuels mieux que quiconque et qui peuvent nous aider à trouver certains documents. En ce qui concerne le tri en particulier, un volet important de notre stratégie consiste à identifier les dossiers qui nécessiteront les compétences spécialisées de nos collègues d'autres services, à les réunir et à établir un plan d'action pour traiter ces demandes particulièrement volumineuses.

Nous faisons donc intervenir les contractuels, mais nous comptons également sur les divers services de l'organisation pour régler le problème.

• (1950)

**L'hon. Navdeep Bains:** Monsieur Hearn, avez-vous un problème semblable dans votre ministère en ce qui concerne le moral des troupes?

**M. Terry Hearn:** Absolument.

Il y a un facteur sur lequel je voudrais insister, à savoir que ce qui est notamment démoralisant lorsqu'on est en retard, c'est que l'on a parfois tendance à se sentir coupable du retard; c'est un risque réel lorsque l'effectif est restreint. Un de mes principaux objectifs est de veiller à offrir de bonnes occasions à mes employés et à leur donner une bonne formation.

J'ai une autre observation à faire au sujet des contractuels. Je pense effectivement qu'il est nécessaire de faire appel aux contractuels lorsque c'est possible pour tenter de rattraper l'arriéré, mais le problème est que l'on fait également face à une pénurie en ce qui les concerne. Nous avons de la difficulté à en trouver et nous avons en outre de la concurrence.

**L'hon. Navdeep Bains:** J'ai une dernière question à poser en rapport avec le système de classification; elle porte sur la façon dont la classification est présentée. Que pensez-vous de ce critère? Pensez-vous qu'il est approprié, surtout en ce qui concerne Bibliothèque et Archives Canada, où le niveau de demandes est extrêmement élevé — je pense que vous avez cité un chiffre de 112 000, pour quelque 163 pour le ministère de l'Agriculture? Pensez-vous que le mécanisme de présentation de rapports est une méthode équitable d'évaluation de votre rendement ou devrait-on mettre en place un système spécifique pour chaque ministère ou des critères différents pour des types ou des volumes de demandes différents?

Je voudrais que vous nous donniez votre opinion à ce sujet.

**Mme Andrée Delagrave:** En toute sincérité, je dois mentionner que le commissaire a dit que c'était un cas exceptionnel. C'était notre toute première évaluation et nous savions que nous avions un problème inadmissible de retards. Nous avons reconnu que nous nous trouvions dans une situation particulière et qu'un fort pourcentage de nos problèmes étaient devenu incontrôlables parce que nous avions besoin de documents d'autres ministères et que nous devions bien les prendre comme ils se présentaient et, du même coup, nous nous sommes sentis mieux.

J'estime qu'il est efficace d'établir un classement des ministères d'après les retards car c'est mesurable et c'est un critère d'évaluation équitable. Quant à savoir si cela représente les efforts véritables que font les ministères et l'esprit, par exemple... Comme je l'ai mentionné, je ne pense pas que l'on puisse trouver dans la fonction publique fédérale une culture axée davantage sur l'ouverture et l'accès qu'à Bibliothèque et Archives Canada et que notre organisation ne prend pas la note F à la légère.

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Je donne maintenant la parole à M. Harris, pour un tour de trois minutes.

**M. Richard Harris (Cariboo—Prince George, PCC):** Merci beaucoup.

Vous avez exposé deux plans d'action très ambitieux. Je voudrais savoir quel est l'état d'avancement des deux plans d'action que vous avez présentés et dans quel délai vous estimez que les différents aspects des plans seront mis en oeuvre. Je voudrais que vous indiquiez quelle serait la note la plus appropriée, sur une échelle de un à dix. Enfin, quand serez-vous en mesure de savoir si les divers volets du plan sont efficaces et vous permettent d'évaluer les différentes étapes que vous y avez prévues?

Je voudrais donc que vous disiez où vous en êtes dans la mise en oeuvre des changements, en donnant une note de un à dix.

**M. Douglas Rimmer:** En ce qui nous concerne, j'attribuerais un neuf. Sur le plan de la protection des renseignements personnels, nous avons examiné tous les dossiers qui étaient en retard, et il y en avait environ 1 900 au mois de janvier. Comme je l'ai mentionné, le traitement de cette information et sa communication causent de longues files d'attente à la photocopieuse, mais nous réglerons cette question. En ce qui concerne l'accès, nous avons un millier de dossiers en retard et il n'en reste plus qu'environ 200.

Nous nous étions fixé le 31 octobre comme échéance. Je ne pense pas que nous arrivions à faire toutes les photocopies nécessaires d'ici là. Je ne pense pas que les 200 derniers dossiers concernant l'accès seront traités pour cette date, mais je suis convaincu que nous sommes sur la bonne voie pour réaliser des progrès. Comme je l'ai déjà signalé, j'ai très bon espoir que d'ici le 31 mars 2006, nous aurons liquidé tout l'arriéré. En outre, nous aurons mis en place des solutions durables et nous espérons ne pas revenir devant votre comité avec une autre note F. Nous espérons continuer à avoir un bon rendement.

Comme l'a mentionné Andrée, l'accès est notre culture et nous sommes déterminés à ce que cela soit visible dans tous nos secteurs de services.

**M. Richard Harris:** Le temps dont vous disposiez sera bientôt écoulé et je voudrais si possible entendre la réponse de M. Hearn.

• (1955)

**M. Terry Hearn:** Je vous remercie pour votre question, qui est d'ailleurs excellente.

Je dois répondre avec prudence, car je pourrais démoraliser mon personnel et ma directrice et coordonnatrice de l'AIPRP ici présents. J'attribuerais une note oscillant entre six et sept, six et demi, pour être plus précis. Ce n'est pas que nous n'ayons pas réalisé des progrès considérables; nous avons effectivement réalisé de grands progrès, mais j'ai encore du pain sur la planche et je le reconnais. Je dois améliorer les processus dans le ministère. Je dois obtenir un instrument de délégation de pouvoirs efficace et efficient et mettre en place d'autres changements analogues. J'y arriverai grâce au personnel dont je dispose — qui est très compétent —, et j'y arriverai d'ici la fin de mars.

**M. Richard Harris:** Pourriez-vous dire brièvement si vous seriez en mesure de nous tenir au courant des progrès que vous réaliserez d'ici au 31 octobre — et je choisis cette date parce qu'elle a été mentionnée?

**M. Terry Hearn:** Absolument.

**M. Douglas Rimmer:** Certainement.

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Je vous remercie, monsieur Harris.

Monsieur Powers, pour trois minutes.

**M. Russ Powers (Ancaster—Dundas—Flamborough—Westdale, Lib.):** Cette question-ci s'adresse à vous, monsieur Hearn. Étant donné que votre ministère a déjà fait plusieurs rapports et que vous avez mentionné, madame Delagrave, que celui-ci est le premier rapport auquel vous avez répondu, quelles étaient les notes qui vous avaient été attribuées dans les rapports précédents?

**M. Terry Hearn:** Cette question démontre de façon flagrante que je suis nouveau; j'ai fait erreur et c'était notre premier rapport. Je m'excuse donc.

**M. Russ Powers:** C'est donc la réponse facile.

Nous nous fondons donc sur le principe qu'un rapport est considéré comme étant en retard lorsqu'il est fait après le délai de

30 jours, fixé dans les critères. Je ne ferai pas de commentaires à ce sujet parce que je pense que certains types de rapports exigent un certain temps, mais c'est un critère. Quel est le délai normal de sortie de vos rapports, exclusion faite des difficultés que vous éprouvez actuellement?

**M. Terry Hearn:** En ce qui nous concerne, il est de 40 à 45 jours.

**M. Russ Powers:** Pouvez-vous dire à quand remonte votre dossier le plus vieux?

**M. Terry Hearn:** Nous en avons un que nous n'avons pas encore finalisé et qui remonte à 2003.

**M. Douglas Rimmer:** En ce qui concerne les dossiers en retard, le rapport statistique pour l'année dernière est annexé au rapport du Commissaire à l'information, qui indique une distribution assez homogène: de 30 à 60 jours, de 60 à 90 jours et plus de 91 jours. Les délais d'exécution ont été très longs en ce qui concerne plusieurs dossiers très volumineux. Notre problème est dû en partie au fait que la loi prévoit certaines prolongations de délai lorsqu'il est nécessaire de consulter d'autres ministères et que nous n'avons pas fait ces consultations assez tôt au cours du processus. Lorsque nous tentons d'obtenir une prolongation, le délai de 30 jours est déjà dépassé. Nous avons réglé le problème; nous faisons maintenant un tri préalable qui nous aide à respecter l'esprit et la lettre de la loi. Nous espérons respecter les délais prévus dans la loi.

**M. Russ Powers:** Monsieur le président.

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Je vous remercie, monsieur Powers.

Monsieur Desrochers.

[Français]

**M. Odina Desrochers (Lotbinière—Chutes-de-la-Chaudière, BQ):** Merci, monsieur le président.

Mes questions s'adressent à Bibliothèque et Archives Canada. Votre organisme a été créé en mai 2004, n'est-ce pas? À ce moment-là, de combien d'employés disposiez-vous pour répondre aux demandes d'accès à l'information?

**Mme Andrée Delagrave:** Je vais commencer, et je vais ensuite céder la parole à mon collègue Doug.

Je pense qu'il faut comprendre la différence fondamentale qui existe entre Bibliothèque et Archives Canada et les autres ministères. Notre mission est de donner accès à de l'information. Pour nous, les demandes d'accès en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et les demandes qui ne sont pas faites en vertu de cette loi mais qui portent sur de l'information gouvernementale sont comme un tout.

**M. Odina Desrochers:** Est-ce le même personnel qui les traite?

**Mme Andrée Delagrave:** Ce sont des équipes qui travaillent en étroite collaboration. Ici, on peut donner comme exemple les archivistes qui travaillent aux archives gouvernementales. Ceux qui reçoivent les dossiers gouvernementaux travaillent très étroitement avec ces équipes. Finalement, on peut penser que l'ensemble de l'institution travaille...

**M. Odina Desrochers:** Pouvez-vous nous dire quel personnel est affecté aux demandes d'accès que vous appelez « informelles », d'une part, et quels employés répondent aux vraies demandes d'accès à l'information, d'autre part?

• (2000)

**M. Douglas Rimmer:** Toutes ces demandes, qu'elles soient formelles ou non, sont traitées par la même équipe. Cette dernière inclut les gens de la Division de l'accès à l'information, mais aussi, comme Andrée vient de l'expliquer, tous les gens de l'organisation qui participent au processus d'archivage.

**M. Odina Desrochers:** Je comprends très bien votre position. Par contre, les autres ministères et organismes ont deux systèmes, alors que vous n'en avez qu'un.

Qui établit la priorité entre les véritables demandes d'accès à l'information et les demandes d'accès informelles? D'après ce que vous me dites, en termes de traitement, toutes les demandes sont pour vous sur un même pied d'égalité. Votre organisme n'offre donc pas les mêmes services que les autres organismes et ministères, si je comprends bien.

**M. Douglas Rimmer:** Nous appliquons un processus pour déterminer le degré de priorité des dossiers. Comme je l'ai déjà expliqué, il s'agit de faire un tri pour déterminer la façon dont chacune des demandes sera traitée. C'est une nouvelle approche que nous sommes en train de perfectionner.

**M. Odina Desrochers:** Si un journaliste vous appelle, qui traite l'information? Est-ce une équipe affectée aux demandes informelles, ou une équipe chargée de l'accès à l'information?

Même si vous essayez de nous dire que vous avez amalgamé ces deux éléments, je considère pour ma part qu'ils sont distincts l'un de l'autre. Je veux simplement parler de l'efficacité de vos systèmes.

**M. Douglas Rimmer:** Nous avons une équipe chargée de l'accès à l'information qui traite les demandes relatives à l'information gouvernementale, qu'elles soient formelles ou non. Toutefois, nous avons à Bibliothèque et Archives Canada des services de référence et d'autres services qui traitent des centaines, voire des milliers de demandes d'information de toutes sortes.

**M. Odina Desrochers:** Combien de personnes cette équipe mixte compte-t-elle à l'heure actuelle?

**M. Douglas Rimmer:** Quelle équipe? Il y en a deux.

**M. Odina Desrochers:** Vous dites que tout est acheminé vers la même équipe, qu'il s'agisse ou non de demandes formelles d'accès à l'information. Combien de personnes y travaillent?

**M. Douglas Rimmer:** Cette équipe compte maintenant 26 personnes environ.

**M. Odina Desrochers:** Répond-elle aux attentes, ou auriez-vous besoin de plus de personnel, comme nous le disent tous les organismes et ministères qui viennent ici?

**M. Douglas Rimmer:** Nous avons reçu des fonds additionnels cette année afin de traiter les demandes en souffrance. Pour ce qui est du traitement des demandes normales, nous avons suffisamment de personnel.

**M. Odina Desrochers:** Comment expliquez-vous alors votre arriéré?

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Je m'excuse, monsieur Desrochers. Nous en sommes maintenant à quatre minutes.

[Traduction]

Nous pourrions vous donner à nouveau la parole plus tard.

Je donne la parole à M. Bains, pour trois minutes, puis à M. Lukiwski.

**L'hon. Navdeep Bains:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je voudrais poser des questions qui se greffent à celle que je vous ai posée au cours du premier tour, concernant votre opinion au sujet de l'évaluation du rendement et des critères en fonction desquels est établie la fiche de rendement. Je ne pense pas qu'il s'agisse d'une exception dans votre cas et je vous ai demandé si vous pensiez qu'un délai de 30 jours était un critère approprié d'évaluation du rendement et de parler du moral des employés et de vos intentions.

Monsieur Hearn, vous étiez sur le point de répondre à cette question. J'aimerais donc que vous donniez votre opinion à ce sujet. Pensez-vous que le système d'évaluation est équitable? Voyez-vous des possibilités d'amélioration du système d'établissement d'un rapport de votre rendement par rapport au système de classification?

**M. Terry Hearn:** Je comprends comment le système de classification a été établi et, en toute honnêteté, il est difficile de trouver un piège à souris plus efficace que le système actuel. Je n'ai aucun reproche à faire en ce qui concerne ce processus et la façon dont les rapports sont présentés.

En établissant un score numérique fondé sur des données numériques, on omet d'évaluer la tâche ardue et les efforts admirables des employés qui sont responsables de ces dossiers. Il serait peut-être possible d'y intégrer également une évaluation qualitative, qui tiendrait compte du fait que des raisons légitimes expliquent peut-être cette note F.

**L'hon. Navdeep Bains:** Donc, selon votre expérience, vous pensez que le système actuel est peut-être le meilleur système d'évaluation du rendement mais qu'on pourrait peut-être y ajouter quelques commentaires ou quelques notes explicatives. Vous n'auriez toutefois pas d'autres suggestions à faire.

**M. Terry Hearn:** Je ne pense pas personnellement qu'il soit possible de mettre en place un système plus efficace, à moins qu'une autre personne ait une idée. Le système actuellement en place est satisfaisant pour autant que nous puissions donner un contexte qualitatif.

• (2005)

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Je vous remercie, monsieur Bains.

Monsieur Lukiwski.

**M. Tom Lukiwski:** Je vous remercie, monsieur le président.

Je voudrais revenir quelques instants à la question des contractuels. Toutes les personnes qui ont témoigné jusqu'à présent ont fait essentiellement le même commentaire: elles ont besoin de personnel supplémentaire pour se conformer au règlement, pour honorer les demandes dans le délai de 30 jours et elles ont des arriérés.

Une des suggestions dont nous avons discuté avec d'autres témoins est qu'il serait peut-être utile de créer une sorte d'équipe de formation et d'intervention spéciale, composée d'agents spécialisés en AIPRP qui pourraient se déplacer d'un ministère à l'autre ou d'une organisation à l'autre pour régler les problèmes d'arriérés et autres problèmes analogues. De toute évidence, le but de l'opération serait d'engendrer des économies de coûts dans divers ministères mais aussi de mettre en place une équipe qualifiée pour remédier à ces situations.

C'est un concept assez particulier, mais j'aimerais entendre vos commentaires à ce sujet. De toute évidence, de nombreuses questions sont restées sans réponse, mais pensez-vous que vous adhérez à ce type de concept? Est-ce un type de concept que vous pourriez envisager?

Nous commencerons par vous, monsieur Hearn, puis ce sera au tour de M. Rimmer de répondre.

**M. Terry Hearn:** En toute honnêteté, j'accepterais toute ressource disponible. Par conséquent, si quelqu'un créait une équipe de formation et d'intervention spéciale capable de m'aider, je m'en réjouirais. La difficulté résiderait cependant, à mon avis, dans la formation de l'équipe comme telle. Où iriez-vous chercher les personnes qui en feraient partie? Qui en assurerait la direction? Sur quels critères se baserait-on pour déterminer qu'un dossier est important? Je n'aurais toutefois aucune réticence.

**M. Douglas Rimmer:** Comme je l'ai mentionné, il est raisonnable de faire appel à des ressources supplémentaires, quelles qu'elles soient, qu'il s'agisse d'une équipe de formation et d'intervention spéciale ou d'une autre approche, pour faire face à des périodes de pointe à court terme dans le travail ou pour réduire un arriéré. Parallèlement, il est toutefois essentiel d'examiner ces pratiques et procédures — et, dans notre cas, pas uniquement dans notre division, mais à l'échelle de toute l'organisation — pour s'assurer qu'elles sont axées sur le respect de ce délai de 30 jours.

Il est impératif de répondre aux besoins à court terme parce que les utilisateurs méritent d'obtenir l'information dont ils ont besoin, mais ce n'est, à mon avis, qu'une partie du problème. Il est également essentiel de chercher des solutions durables.

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Je donne la parole à M. Trost, pour trois minutes.

**M. Bradley Trost (Saskatoon—Humboldt, PCC):** Je vous remercie.

Je ne fais pas partie du présent comité depuis très longtemps, car je suis seulement suppléant, mais en faisant quelques recherches à ce sujet, j'ai découvert que d'autres ministères avaient des problèmes capitaux. Je suis donc curieux en quelque sorte.

Vous avez mentionné vos problèmes spécifiques mais, si l'on examine la situation à l'échelle de l'ensemble des ministères, d'autres problèmes ont été relevés. Certains sont applicables à la présente situation et d'autre pas; je me demande toutefois si vous pourriez me dire s'ils se posent, en ce qui vous concerne. Je vous les soumetts.

Dans son rapport annuel, le Commissaire à l'information a relevé cinq causes principales :

Des ressources insuffisantes dans les bureaux de l'AIPRP;

Des retards chroniques dans la recherche de documents en raison d'une médiocre gestion des documents et de pénuries de personnel dans les bureaux de première responsabilité;

Les difficultés éprouvées au cours de consultations avec des tiers et d'autres institutions gouvernementales;

L'ingérence des cabinets des ministres et des sous-ministres en raison d'une crainte injustifiée de la sensibilité politique des demandes, et

La médiocre qualité des communications avec les demandeurs pour clarifier les demandes d'accès.

Pourriez-vous préciser lesquels de ces facteurs ne sont pas applicables dans votre cas? Vous en avez examiné certains de façon assez précise dans votre exposé.

N'importe lequel d'entre vous peut commencer.

**M. Douglas Rimmer:** Je pense que nous pouvons associer deux de ces points à notre situation.

Je ne tiens pas à ternir la réputation des fonctionnaires qui étaient là il y a une cinquantaine d'années, mais lorsque nous devons consulter des documents qui remontent à une cinquantaine d'années, nous devons les prendre tels qu'ils sont, tels qu'ils ont été établis alors, à une autre époque, au moyen de technologies et de procédures

différentes. Comme l'a signalé Andrée, la grosse majorité des demandes que nous recevons concernent des documents historiques et, par conséquent, la qualité des documents nous pose un défi.

Certains services de notre organisation collaborent avec les ministères pour tenter d'améliorer la qualité des documents que nous obtenons et, par conséquent, dans une trentaine d'années, nos collègues pourront consulter des documents de meilleure qualité. Cela fait donc partie de notre mandat.

La deuxième déficience que je tiens à signaler concerne la clarification des demandes avec les demandeurs. Nous pourrions certainement améliorer notre performance à cet égard.

Nous pouvons l'améliorer en fournissant de la meilleure information sur la nature des documents que nous avons, par l'intermédiaire de notre site Web ou d'autres outils, pour les aider à déterminer avec précision l'information qu'ils cherchent. Par ailleurs, lorsque nous recevons une demande portant sur un volume très important ou très vague d'information, nous pourrions collaborer davantage avec les demandeurs, dans le délai de 30 jours dont nous disposons, pour déterminer la nature exacte de leurs besoins. C'est donc une des lacunes que nous tentons de corriger. C'est une pratique à laquelle il est nécessaire que nous apportions des améliorations.

• (2010)

**M. Terry Hearn:** Pour Agriculture et Agroalimentaire Canada, je pense que la situation est à peu près analogue à celle exposée par mon collègue. Comme je l'ai déjà mentionné, il est nécessaire que nous apportions certaines améliorations, notamment en ce qui concerne le processus d'approbation, ce qui ne veut pas dire que le processus d'approbation au ministère n'est pas important — il l'est —, mais c'est une étape au cours de laquelle il est possible de s'enliser. C'est une question que nous nous appliquons à régler.

Lorsqu'on se trouve dans un ministère, il est toujours difficile d'avoir en tout temps des documents impeccables. Agriculture et Agroalimentaire Canada est un ministère dont les activités sont très axées sur la recherche et qui a des centres de recherche à travers le pays, où des scientifiques brillants font de l'excellent travail. Dans certains cas, les documents ne sont pas nécessairement importants pour un scientifique. Nous avons par conséquent quelques difficultés à ce niveau et nous tentons de les régler. À l'instar de mon collègue, je trouve qu'il est important de demander aux chercheurs de clarifier leurs demandes.

**M. Bradley Trost:** Vous estimez toutefois que vos relations avec les cabinets des ministres et avec les autres services sont assez bonnes. C'est bien ce que vous avez dit.

**M. Terry Hearn:** Oui.

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Je vous remercie, monsieur Trost.

Le suivant est M. Powers, qui disposera de trois minutes, puis ce sera le tour de M. Desrochers.

**M. Russ Powers:** Ma question est relativement simple. Elle a pour seul but de m'aider à comprendre l'idée créatrice de M. Lukiwski. Est-ce que les agents de l'AIPRP sont généralement tous les mêmes? En d'autres termes, est-ce que les principes fondamentaux, les approches et les technologies sont pratiquement uniformes? Cela m'aidera peut-être à développer la proposition de M. Lukiwski. Est-ce ainsi d'une façon générale, tout en sachant que votre ministère ou votre organisation a, naturellement, ses propres petites particularités?

Mme Delagrave et M. Hearn pourraient peut-être m'aider pour ces deux questions.

**Mme Andrée Delagrave:** La formation est en quelque sorte la même mais, normalement — et c'est pourquoi nous sommes aussi différents, à Bibliothèque et Archives Canada —, dans un ministère, on veut que les analystes soient au courant du sujet pour qu'ils puissent faire facilement la distinction entre une demande complexe et une demande qui peut être traitée très rapidement. Ils ont une certaine connaissance du sujet. En outre, dans un ministère, on utilise presque toujours les mêmes exemptions parce qu'on traite toujours du même sujet. Comme vous pouvez l'imaginer, le SCRS aura toujours plus ou moins les mêmes exemptions, et...

Lorsqu'il s'agit d'une organisation comme Bibliothèque et Archives Canada, toutes les exemptions se mélangent et peuvent se présenter dans un seul document. Par conséquent, nous devons compter beaucoup sur les archivistes qui ont les connaissances voulues. Chez nous, il n'y a pas de spécialisation linéaire et notre situation est très différente de celle des autres ministères.

**M. Russ Powers:** Avez-vous des commentaires à faire, monsieur Hearn?

**M. Terry Hearn:** Je répondrais affirmativement à votre question. C'est un ensemble de connaissances partagées par les experts en AIPRP des divers ministères. Il y a la connaissance de la loi, la connaissance du processus, etc., mais, à l'instar de mon collègue, je pense que le sujet est également très important. La connaissance des ministères et la connaissance des dossiers sont des facteurs qui accélèrent la réponse, faute de trouver une meilleure façon de décrire la situation.

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Je vous remercie, monsieur Powers.

C'est maintenant au tour de M. Desrochers, puis à celui de M. Lukiwski.

[Français]

**M. Odina Desrochers:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je reviens sur le même point, dans le but de le clarifier : des 26 personnes qui travaillent pour votre organisme, combien se consacrent à l'accès à l'information et combien travaillent à ce que vous appelez des demandes d'accès informelles? Vous avez reçu une note décevante. On essaie de comprendre comment vous allez pouvoir la rehausser et comment fonctionnent les 26 personnes qui, dans votre organisation, doivent répondre au public.

• (2015)

**M. Douglas Rimmer:** Ces 26 personnes répondent, par année, à environ 800 demandes d'accès à l'information formelles, mais aussi à environ 1 400 demandes informelles. De plus, une autre équipe d'environ 60 personnes traite 100 000 autres demandes d'information et de références, parce que nous sommes une bibliothèque, nous avons des archives, et une grande partie de notre mandat est de donner accès aux Canadiens à toute notre collection. Cela comprend plusieurs dossiers gouvernementaux, mais aussi d'autres informations non gouvernementales.

**M. Odina Desrochers:** Quand le commissaire à l'information vous décerne une cote, évalue-t-il le travail que vous faites au chapitre de l'accès à l'information, au chapitre des demandes informelles, ou évalue-t-il l'ensemble des services que vous donnez?

**M. Douglas Rimmer:** Il évalue notre travail au chapitre des demandes formelles.

**M. Odina Desrochers:** S'agit-il bien des demandes formelles et des demandes d'accès à l'information?

**M. Douglas Rimmer:** Oui, j'ai bien parlé des demandes formelles d'accès à l'information.

**M. Odina Desrochers:** Croyez-vous qu'avoir deux services, un qui répondrait aux demandes d'accès à l'information et l'autre qui répondrait aux demandes informelles, vous aiderait à obtenir une meilleure évaluation du commissaire à l'information?

**M. Douglas Rimmer:** Il ne s'agit pas de créer deux équipes, mais de mieux gérer les demandes d'accès informelles.

Notre groupe d'accès à l'information a effectué trop de travail relativement à ces demandes. Il faut mieux répartir ce travail au sein de notre organisation. Il ne faut pas que tout soit fait par notre équipe de référence. Il faut que les gens de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements puissent se concentrer sur les demandes formelles.

**M. Odina Desrochers:** J'aimerais vous poser une dernière petite question. M. Hearn et les autres personnes que nous avons entendues depuis le début parlent toujours d'expertise et de la difficulté de recruter des gens capables de répondre aux demandes. Vous dites que le même personnel peut répondre aux demandes faites en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et aux demandes d'accès informelles. Je voudrais que vous m'expliquiez cela.

**M. Douglas Rimmer:** Je dois peut-être expliquer ce qui constitue à nos yeux une demande d'accès informelle. Il s'agit d'une demande pour des dossiers gouvernementaux faite par un chercheur, ou n'importe qui, sans utiliser le formulaire qui entraîne des frais de cinq dollars. Il s'agit plutôt d'une demande d'accès à l'information en vertu de la Loi sur l'accès à l'information. Nous traitons une telle demande avec beaucoup de sérieux et visons toujours à y répondre dans un délai de 30 jours.

**Mme Andrée Delagrave:** J'aimerais ajouter ceci: il existe une interaction entre les deux. Il arrive parfois que quelqu'un fasse une demande formelle en vertu de la Loi sur l'accès à l'information, que nous considérons la demande et que nous lui remettons son billet de cinq dollars en lui suggérant de faire une demande informelle puisqu'il s'agit de quelque chose qui est du domaine public.

Il peut aussi arriver qu'il s'agisse d'une demande qui ne requiert que 10 à 30 minutes de travail. Dans un tel cas, nous considérons qu'il s'agit d'une demande informelle.

Par contre, il arrive qu'on fasse une demande informelle à nos services de référence pour, par exemple, des dossiers du SCRS. Nous conseillons alors de faire une demande formelle en vertu de la Loi sur l'accès à l'information, puisque cela demande beaucoup de travail.

Pour nous, il y a constamment une interaction entre les deux systèmes. C'est pourquoi le tri est si important. De plus, c'est pour cela que souvent les spécialistes de l'accès à l'information ne pourront pas nécessairement déterminer si une demande va nécessiter beaucoup de travail. Seuls des archivistes spécialisés dans le domaine pourront établir cela.

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Merci, monsieur Desrochers.

Monsieur Lukiwski, c'est à vous.

[Traduction]

**M. Tom Lukiwski:** Je vous remercie, monsieur le président.

Ma question s'adresse à Bibliothèque et Archives Canada et elle est de nature assez spécifique et personnelle. Combien de temps vous faut-il pour honorer une demande concernant des documents militaires ou des documents sur les états de service personnels?

• (2020)

**M. Douglas Rimmer:** Nous avons un arriéré de près de deux ans. Lorsque nous recevions des demandes urgentes, nous les traitions avec beaucoup plus de rapidité. L'arriéré auquel je fais allusion concerne la protection des renseignements personnels. Il y avait environ 1 900 dossiers. Nous avons maintenant fini d'examiner tous ces dossiers en affectant notamment des ressources supplémentaires à cette tâche, mais aussi en modifiant notre façon de procéder. Nous avons enfin traité toutes ces demandes. Nous avons actuellement des quantités considérables de photocopies à faire pour pouvoir envoyer les documents aux personnes concernées. Nous avons maîtrisé le problème et modifié nos procédures; nous pensons par conséquent être désormais en mesure de le faire dans des délais d'exécution beaucoup plus acceptables.

**M. Tom Lukiwski:** Je pense que ce serait une des demandes les plus simples pour vous à traiter, mais j'aimerais savoir ceci. Si quelqu'un vous donnait un numéro de régiment, un nom, une date de naissance — toute l'information pertinente nécessaire —, je pense que vous pourriez vérifier ces dossiers et les communiquer en un rien de temps. Pourquoi aviez-vous un arriéré de près de deux ans?

**M. Douglas Rimmer:** Je souhaiterais que ce soit aussi rapide, et je comprends que ce soit ce que vous pensiez instinctivement. Lorsqu'il s'agit de donner à quelqu'un son dossier militaire, la difficulté réside notamment dans le fait qu'il faut faire des vérifications pour s'assurer qu'il ne contient pas d'informations personnelles sur une autre personne.

**M. Tom Lukiwski:** Pourquoi en contiendrait-il?

**M. Douglas Rimmer:** À supposer que la personne ait suivi un cours. Les résultats qu'elle a obtenus sont versés à son dossier personnel, mais les résultats de toutes les autres personnes qui ont suivi le même cours, avec d'autres informations personnelles s'y trouvent également. On trouve souvent de l'information médicale sur des tiers dans ce type de dossiers. Les dossiers plus récents contiennent souvent le numéro d'assurance sociale.

Une des difficultés est liée à l'identification du type d'information sur des tiers qui se trouve dans un dossier vieux de 50 ans où les risques de préjudice à une personne sont minimes — une ancienne adresse ou quelque chose de semblable —, contrairement à un numéro d'assurance sociale ou à de l'information médicale qu'il est préférable, de l'avis unanime, de ne pas divulguer. Ce serait agréable si ces dossiers vieux de 50 ans contenaient de l'information sur la personne concernée seulement et pas sur d'autres personnes également, mais ce n'est pas le cas.

**M. Tom Lukiwski:** J'apprécie la réponse.

Vous avez dit que vous pensiez avoir maîtrisé l'arriéré. Je voudrais une évaluation rapide. Je ne voudrais pas être injuste en posant cette question, mais j'aimerais savoir combien de temps, d'après vous, cela pourrait prendre pour rattraper complètement l'arriéré, puisque vous avez affronté le monstre de face et que vous l'avez maîtrisé. Combien de temps pensez-vous qu'il faudra en moyenne pour produire des dossiers sur les états de service militaires?

**M. Douglas Rimmer:** Cela dépend un peu de la nature de la demande, selon que vous voulez seulement certaines informations ou que vous voulez le dossier complet, mais notre objectif est un délai

de 30 jours. Si nous le respectons, nous estimerons que nous faisons du bon travail.

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

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Monsieur Laframboise a manifesté de l'intérêt.

[Français]

**M. Mario Laframboise:** Curieusement, madame Delagrave, vous ne m'avez pas convaincu. Je vous écoute depuis tout à l'heure. Vous avez une équipe qui s'occupe des demandes formelles et non formelles, ce qui est compliqué; vous remettez les cinq dollars, et ainsi de suite. Le fait est, madame, que la loi vous oblige à répondre dans les 30 jours. Il faut donc que vous régliez ce problème: ça n'a aucun sens. Vous allez continuer à traîner derrière vous des demandes en souffrance. Votre retard est de 18 ou 20 mois. Si, dans votre organisme, aucune section ne s'occupe précisément des cas d'accès à l'information, vous aurez un gros problème en permanence, et nous en aurons un aussi parce que nous vous reverrons à ce comité tous les ans. Ce n'est pas que nous ne vous aimions pas, mais nous ne voulons pas vous revoir ici.

Nous devons nous assurer que les citoyens obtiennent une réponse dans les 30 jours. Or, vous ne m'avez pas du tout convaincu que vous alliez réussir à le faire. Vous avez des fonds et vous donnez sans doute de l'information. L'ennui, c'est que la Loi sur l'accès à l'information vous oblige à répondre dans les 30 jours. Lorsque ce n'est pas fait, c'est nous qui avons un problème en tant que représentants de la population.

**Mme Andrée Delagrave:** C'est sûrement que je me suis mal exprimée, alors. Nous sommes tout à fait conscients du fait qu'en vertu de la loi, il y a un délai de 30 jours, et c'est, bien sûr, ce que nous visons. Toutefois, pourquoi Bibliothèque et Archives Canada est-il différent? Nos systèmes sont beaucoup plus vastes que ceux des autres. Nous avons mis sur pied un groupe de travail qui a consacré huit mois à une analyse visant à déterminer pourquoi nous en étions arrivés à un tel retard. On en a conclu ce qui suit. Ce n'est pas la Division de l'accès à l'information mais plutôt l'organisation dans son ensemble qui manquait de ressources. La relation de travail entre la Division de l'accès à l'information et les archivistes qui doivent trouver les documents n'était pas toujours très bonne. Nos systèmes informatiques qui livraient de l'information — et on parle encore une fois ici d'un gros volume — ne donnaient pas toujours celle qu'il fallait.

En vertu de certaines de nos procédures internes, il y a une présomption selon laquelle tous les dossiers que nous recevons des ministères sont fermés, c'est-à-dire qu'ils ont besoin d'être revus. Or, si nous avions obtenu de meilleures informations des ministères, nous considérerions probablement un bon nombre de ces dossiers comme étant ouverts, donc pouvant être transmis sans être revus par les gens de l'accès à l'information.

Ce groupe d'étude, qui a travaillé très fort pendant plusieurs mois, n'a pas conclu que le problème émanait de la Division de l'accès à l'information. Selon ces personnes, l'ensemble de notre ministère se devait de réformer ses procédures globales de même que l'interaction entre les diverses divisions, et ce, pour atteindre cet objectif de 30 jours que vous nous demandez de respecter. On s'entend tous sur cela. Il nous ferait plaisir de vous remettre le rapport de ce groupe d'étude.

• (2025)

**M. Mario Laframboise:** Madame, je trouve que tout cela est bien compliqué. En fin de compte, le problème en est un de gestionnaires. La prochaine étape consistera à les remplacer. Pour notre part, nous voulons que les problèmes d'accès à l'information se règlent. Si vous n'êtes pas capables de le faire, c'est qu'il y a un problème de gestionnaires, point à la ligne.

**M. Douglas Rimmer:** Le fait est que nous avons déjà éliminé 80 p. 100 de notre arriéré. Il reste du travail à faire pour éliminer les 20 p. 100 restants. Or, nous avons accompli des progrès importants. Comme l'a indiqué Andrée, nous ne nous sommes pas contentés d'ajouter des ressources au niveau de la direction, bien que nous ayons fait cela également, mais nous avons en outre amélioré notre processus dans l'ensemble de l'organisation.

[Traduction]

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Bien. Je vous remercie.

J'ai deux ou trois questions toutes simples à poser.

Une d'entre elles concerne l'instrument de délégation de pouvoirs que vous avez mentionné. Les représentants d'Agriculture et Agroalimentaire Canada et d'autres témoins l'ont mentionné également. Aux fins du compte rendu, j'aimerais que vous expliquiez de quoi il s'agit sous l'angle pratique. Pourquoi est-il nécessaire de déléguer certains pouvoirs?

Il est clair qu'une personne devra prendre des décisions en ce qui concerne la divulgation de certains types d'information. Il est impératif que cette personne sache de quoi il s'agit si on lui délègue des pouvoirs. Pourriez-vous nous décrire la situation sur le plan pratique? C'est un élément ou un facteur qui permettrait de régler certains des problèmes liés à l'AIPRP dans d'autres ministères.

**M. Terry Hearn:** C'est une excellente question également. Vous avez donné les explications dans votre réponse. Il s'agit effectivement de déléguer des pouvoirs à certaines personnes pour qu'elles examinent des demandes de divulgation de l'information, d'après une évaluation de ce qui est communicable. C'est du moins ainsi que l'on procède à Agriculture et Agroalimentaire Canada.

Au cours des deux dernières années, notre ministère a été soumis à une réorganisation considérable dans le cadre de laquelle une structure organisationnelle ou hiérarchique a été remplacée par une structure axée sur des équipes et des projets. Cette réorganisation nous a amenés à entreprendre une révision approfondie de notre instrument de délégation de pouvoirs.

Nous l'avions fait il y a quelques années. Il est actuellement indéniable à nos yeux que les délégations de pouvoirs mises en place il y a deux ou trois ans ne sont plus valides et que nous devons établir une nouvelle série de délégations de pouvoirs.

Nous avons réorganisé le ministère de façon à pouvoir communiquer au Parlement de l'information fiable sur notre rendement, fondée sur les résultats. Nous sommes un des rares ministères à l'avoir fait.

Au cours du processus, nous avons toutefois créé quelques difficultés, non seulement en ce qui concerne la délégation de pouvoirs en matière d'accès à l'information, mais aussi en ce qui concerne la délégation de pouvoirs financiers. Nous sommes en train de régler la question de la délégation de pouvoirs financiers et celle de la délégation de pouvoirs en matière de ressources humaines.

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Ce processus entraîne probablement un accroissement du nombre de personnes qui ont la

compétence voulue pour accorder l'autorisation de communiquer l'information. N'est-ce pas de cela qu'il s'agit, en pratique?

Pourquoi est-il nécessaire que vous déléguiez les pouvoirs? Pourriez-vous expliquer pourquoi, aux fins du compte rendu?

• (2030)

**M. Terry Hearn:** C'est très clair. Comme vous l'avez mentionné, c'est pour accorder à un plus grand nombre de personnes le pouvoir de communiquer de l'information.

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Un plus grand nombre?

**M. Terry Hearn:** Oui, un plus grand nombre.

**Le vice-président (M. Derek Lee):** On portera donc le nombre de trois à six ou neuf ou dix personnes.

**M. Terry Hearn:** Oui.

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Ces six personnes supplémentaires peuvent donc donner leur approbation pour la divulgation d'une certaine catégorie d'information, mais pas en ce qui concerne l'information de catégorie X.

**M. Terry Hearn:** Exactement.

**Le vice-président (M. Derek Lee):** C'est très bien.

Monsieur Lukiwski, vous disposez de trois minutes.

**M. Tom Lukiwski:** Je voudrais poser une autre question au sujet des dossiers d'états de service militaires. J'ai un exemple bien précis car c'est une demande qui a déjà été présentée à Bibliothèque et Archives Canada.

Une demande a été envoyée au mois de juin. La réponse de votre organisation a été qu'il faudrait encore attendre deux ans pour la réponse, à compter du mois de juin. Vous avez signalé que vous aviez maîtrisé le monstre et que vous espériez que les délais seront dorénavant beaucoup plus courts, de 30 à 45 jours ou à peu près cela. Avez-vous maîtrisé le monstre après le mois de juin ou aviez-vous un employé qui avait de l'information erronée? Pourquoi m'a-t-on répondu au mois de juin qu'il faudrait attendre deux ans?

**M. Douglas Rimmer:** C'était la situation au mois de juin. C'est en fait depuis le mois de juin que nous avons réalisé des progrès considérables. Nous avons apporté certains changements au système et affecté des ressources supplémentaires à partir du 6 juin.

**M. Tom Lukiwski:** Si je faisais la même demande aujourd'hui, je recevrais donc une réponse très différente. Vous pourriez fournir ces dossiers dans un délai de 30 à 60 jours, ou quelque chose comme ça.

**M. Douglas Rimmer:** Nous nous rapprochons beaucoup plus de ce type de délai. Il nous reste une grosse pile de photocopies à faire mais une fois que ce sera fait, nous pourrions traiter les demandes dans ce type de délai.

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

**Le vice-président (M. Derek Lee):** J'ai une autre petite question supplémentaire.

Il est possible que les demandes d'AIPRP soient un signe qu'un problème se pose dans un ministère. Je sais que ce n'est pas du tout le travail des personnes chargées de l'AIPRP d'envisager cette possibilité, mais si j'étais gestionnaire d'un ministère ou si j'étais au niveau de sous-ministre adjoint, je n'hésiterais pas à jeter un coup d'oeil rapide sur les demandes d'AIPRP parce que ce pourrait être un outil de gestion. Je présume que dans presque tous les ministères, les demandes d'AIPRP sont confiées à un cadre moyen ou à un cadre de niveau supérieur. C'est ce qu'on fait dans votre ministère. On ne le fait probablement pas aux Archives parce que c'est une organisation qui communique constamment de l'information.

Est-ce que le fait que les gestionnaires doivent surveiller l'acheminement des demandes d'AIPRP ralentit le processus? Je le présume ou alors ils examinent peut-être les demandes après qu'elles aient été envoyées.

**M. Terry Hearn:** Je pense que c'est une question très importante. Il faut être très prudent dans ce domaine. Cela nous ramène à la question de la délégation de pouvoirs. Si quelqu'un a le pouvoir de répondre, de communiquer l'information, c'est très bien.

En ce qui me concerne — et ce pourrait être pour plusieurs raisons, et principalement parce que je suis nouveau ou que je veux pouvoir m'assurer que des processus efficaces ont été mis en place et que je réagis de façon appropriée —, je considère que les demandes d'accès à l'information relèvent des sous-ministres adjoints du ministère. Une de mes tâches est de m'assurer que je ne retarde pas le processus. Autrement dit, je travaille pendant la nuit pour éviter de le retarder.

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Pensez-vous que le fait de jeter un coup d'oeil sur les demandes d'AIPRP est ou pourrait être un outil de gestion? Cela ne vous aide pas nécessairement à remplir vos fonctions. Cela pourrait, mais...

**M. Terry Hearn:** Je ne le fais pas dans cette optique. Je le fais pour m'assurer que ma responsabilité en ce qui concerne l'AIPRP est exercée et accomplie.

Est-ce que ce serait un outil utile dans certaines circonstances? En toute honnêteté, je n'en ai aucune preuve. Peut-être que mon collègue Doug en a.

**Le vice-président (M. Derek Lee):** À supposer que quelqu'un envoie une demande d'AIPRP pour savoir combien de fonctionnaires de notre bureau d'une ville donnée ont pris des vacances au Guatemala aux frais du gouvernement; s'il n'y a aucune irrégularité, c'est parfait, mais si la question signale des irrégularités, il est impératif que quelqu'un s'en préoccupe.

**M. Terry Hearn:** Bien entendu.

• (2035)

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Bien. Ma prochaine question s'adresse à Archives.

Lorsqu'un document est à Archives, il est possible qu'il soit là depuis cinq ans ou depuis 50 ans. Quand ne devez-vous pas demander le consentement d'un tiers pour le communiquer? À partir de combien d'années n'est-il pas nécessaire que vous obteniez le consentement d'un tiers?

**M. Douglas Rimmer:** La nécessité d'obtenir le consentement d'un tiers n'est, à mon avis, pas liée à une question de temps. Si des documents sont de nature suffisamment délicate pour nécessiter la consultation d'un tiers, nous faisons cette consultation. Il s'agit parfois de dossiers très récents et parfois de dossiers très vieux. C'est la nature du dossier qui indique si une consultation s'impose.

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Bien. Nous n'avons pas imposé de limites en ce qui concerne la nécessité d'obtenir le consentement de tiers.

**Mme Andrée Delagrave:** Si le dossier est vieux de deux siècles, il serait probablement insensé d'exiger le consentement de tiers. Nous avons également des dossiers aussi anciens que cela.

Cela dépend en grande partie de la nature du dossier. Un dossier du SCRS, par exemple, a des incidences à long terme. Nous ne consultons pas à outrance.

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Bien, il n'y a donc pas de règles préétablies. J'étais seulement curieux de savoir. Par conséquent, c'est une question qui se pose de façon permanente.

Pour passer à un autre sujet, est-il exact que les ministères vous confient régulièrement leurs archives? À supposer qu'un dossier soit vieux de 10 ans et qu'un citoyen demande de l'information qui se trouve dans ce dossier dans le cadre d'une demande d'AIPRP. Qui s'adresse aux Archives? Est-ce que c'est le ministère qui s'en occupe ou est-ce que c'est vous qui traitez une demande d'AIPRP lorsque le ministère dit qu'il a besoin d'un dossier vieux de 10 ans qu'il avait confié aux Archives?

Étant donné que les ministères ont recours aux services des employés des Archives, quel groupe d'agents de l'AIPRP s'occupent de trouver le dossier? Est-ce le vôtre ou celui du ministère? Y a-t-il double emploi? Cela ne s'est-il jamais produit ou est-ce que j'évoque une situation inexistante?

**Mme Andrée Delagrave:** D'une façon générale, nos dossiers sont vieux de 20 ans lorsqu'ils sont transférés et ils sont tous transférés à la suite de négociations, en suivant des protocoles, selon le type de dossier. Aucun dossier n'est âgé de moins de 10 ans et généralement, ils sont âgés de 20 ans lorsqu'ils sont transférés. Certains sont encore plus vieux. On sait généralement exactement où le dossier se trouve. S'il se trouve dans notre fonds, nous nous chargeons de la réponse.

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Est-ce que le ministère communique avec vous pour vous signaler qu'il a une demande d'AIPRP et vous demander de trouver l'information? Ne procède-t-il pas ainsi?

**M. Douglas Rimmer:** Non. Si un ministère a reçu une demande d'accès à de l'information qu'il pense nous avoir transférée et qui est maintenant sous notre garde et surveillance, il dirait à la personne concernée de s'adresser à nous et lui suggérerait de nous remettre une demande d'accès. De même, si quelqu'un nous remettait une demande d'accès à des documents que nous n'avons pas encore, nous lui dirions de s'adresser au ministère concerné.

Je ne pense pas qu'il y ait de confusion entre nous et le ministère. Le système fonctionne assez bien.

**Le vice-président (M. Derek Lee):** C'est donc dans mon seul esprit qu'il y a confusion.

**M. Douglas Rimmer:** C'est selon que le document est dans les dossiers du ministère, ou qu'il est dans les nôtres.

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Monsieur Powers.

**M. Russ Powers:** Est-ce de là que vient le retard? Est-ce de là que vient une petite partie du retard? Je pense au respect de ce délai de 30 jours.

**M. Douglas Rimmer:** Non, pas vraiment, car, à supposer que vous ayez présenté une demande à un ministère et qu'il vous ait dit que vous auriez dû vous adresser à Bibliothèque et Archives Canada, cela réglerait la question en ce qui le concerne. Vous vous adresseriez à nous et nous examinerions une nouvelle demande. Ce n'est donc pas une cause de retard.

**M. Russ Powers:** Bien.

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Bien, c'est tout en ce qui concerne mes questions stupides.

Avez-vous une question à poser, monsieur Powers? Non?

Monsieur Trost? Non?

Nous pouvons donc clore la séance.

Nos collègues aimeraient savoir à quel mois vous suggérez de fixer le prochain rapport. Je pense que quelqu'un a parlé du 31 octobre, ce qui semble terriblement... Disons que le comité communiquera avec vous à une date appropriée pour demander une mise à jour. Si cela convient à mes collègues, c'est l'approche que nous adopterons.

**M. Richard Harris:** Oui, nous pourrions faire la demande formelle au comité et le demander, sauf..

**Le vice-président (M. Derek Lee):** Je me demande si nous voulons que les témoins répondent ou s'ils devraient attendre que

nous communiquions avec eux. Nous communiquerons avec vous et nous verrons alors ce que veulent faire mes collègues. Cela nous conviendra. À un certain moment, la Chambre nous demandera des informations sur ces questions.

Je vous remercie pour vos exposés; ils sont très intéressants. Merci également d'avoir accepté notre invitation.

Notre prochaine réunion aura lieu demain à 11 heures, dans la pièce 253-D de l'édifice du Centre.

Je vous remercie. La séance est levée.

---







**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.**