



Chambre des communes
CANADA

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

ETHI • NUMÉRO 007 • 2^e SESSION • 40^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mercredi 4 mars 2009

—
Président

M. Paul Szabo

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada 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 4 mars 2009

•(1535)

[Traduction]

Le président (M. Paul Szabo (Mississauga-Sud, Lib.)): La séance est ouverte.

C'est la 7^e séance du Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique. Conformément à l'article 108(2) du Règlement, le Commissariat à l'information comparait devant nous aujourd'hui. Nous recevons le commissaire à l'information, M. Robert Marleau; Andrea Neill, commissaire adjointe, Règlement des plaintes et respect de la loi et Suzanne Legault, commissaire adjointe, Politiques, communications et opérations.

Bienvenue parmi nous.

Chers collègues, simplement pour préciser comment nous allons procéder, comme vous le savez, nous avons invité le commissaire à l'information et les autres commissaires à comparaître devant nous au sujet de leur rapport annuel, pour nous informer à propos de questions urgentes qui requièrent notre attention. Vous savez également que, la semaine dernière, le commissaire a déposé des fiches de rendement pour 10 ministères. Tout cela vous a été distribué et nous espérons pouvoir parler de ces deux documents, mais nous pourrions peut-être nous concentrer sur la commission proprement dite, la loi et certaines priorités. Nous pourrions ensuite nous intéresser plus précisément au rapport.

Je peux également vous dire, suite à une discussion avec d'autres membres du comité, que le commissaire a accepté de comparaître de nouveau devant nous lundi prochain pour répondre de façon plus complète à nos questions et à nos préoccupations concernant les améliorations que nous pourrions recommander à la loi suite à son rapport et étudier d'autres questions dans le but d'améliorer tout le régime d'accès à l'information.

Nous avons donc du travail à faire. J'ai demandé au greffier de s'informer sur la disponibilité du ministre de la Justice, qui est le ministre responsable de la Loi sur l'accès à l'information. J'ai aussi demandé à M. Marleau de nous recommander deux ou trois témoins qui pourraient nous aider, des personnes qui sont très au courant de la situation de la Loi sur l'accès à l'information dans d'autres pays ainsi que de notre loi actuelle et de notre situation.

Cela dit, monsieur le commissaire, nous apprécions certainement de pouvoir vous entendre, car notre comité n'a pas eu l'occasion, depuis 2006, de se pencher sur les préoccupations ou les recommandations du Commissariat à cause d'autres travaux. Nous nous engageons maintenant à le faire et c'est avec plaisir que nous vous accueillons ici.

Je crois que vous désirez faire une déclaration préliminaire alors pourquoi ne pas commencer à plus tarder?

•(1540)

M. Robert Marleau (commissaire à l'information, Commissariat à l'information du Canada): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je dois dire que je suis heureux d'être de nouveau parmi vous aujourd'hui pour vous parler des activités du commissariat et de nos priorités en prévision de ce qui sera, à mon avis, une année très chargée et mouvementée pour nous tous.

Comme vous l'avez mentionné, je suis accompagné aujourd'hui de Suzanne Legault et d'Andrea Neill.

[Français]

Je crois que nous vivons des moments très intéressants en matière d'accès à l'information. Deux projets de loi ont été déposés à la Chambre des communes et une recommandation de ce comité veut que le gouvernement présente, d'ici le 31 mai prochain, un projet de loi visant à moderniser et à renforcer la Loi sur l'accès à l'information.

Ces développements me portent à croire que nous sommes peut-être enfin arrivés à un tournant décisif pour le régime de l'accès à l'information.

[Traduction]

Je crois que le comité voulait aborder la question des ressources ainsi que des mesures que j'ai prises pour réduire considérablement notre arriéré de plaintes en attente de traitement. J'aborderai aussi d'autres dossiers qui, à mon avis, nécessiteront l'attention du comité au cours des prochains mois.

J'ai distribué deux documents: le premier fournit des renseignements de base sur le commissariat, et le second présente des recommandations sur la modernisation de la loi.

L'an dernier, l'une de nos priorités visait à entreprendre un processus de renouvellement pour améliorer l'efficacité de notre prestation de services. Ces efforts se sont poursuivis cette année et demeurent une priorité pour le commissariat.

En 2007-2008, le nombre de plaintes que nous avons reçues a augmenté de 81 p. 100. Par conséquent, l'arriéré de plaintes non traitées a continué d'augmenter. Afin de réduire cet arriéré sans précédent et mener plus rapidement nos enquêtes, nous avons pris des mesures pour renforcer et simplifier le traitement des plaintes et mieux gérer notre charge de travail. Nous avons ainsi mis sur pied l'Unité de réception et de règlement rapide, à titre de projet pilote, ainsi qu'une nouvelle équipe chargée de traiter toutes les plaintes reçues antérieurement. Nous avons toujours pour objectif d'éliminer ou de réduire considérablement l'arriéré d'ici la fin de l'an prochain. Nous voulons également prévenir la création d'un nouvel arriéré.

Je suis heureux de rapporter que nous voyons déjà des améliorations prometteuses dans notre processus de traitement des plaintes et nos délais de réponse. Je serai cependant mieux en mesure de rendre compte de ces améliorations à la fin de l'exercice étant donné que certaines mesures n'ont été mises en oeuvre que récemment. Nous continuerons d'appliquer notre nouveau modèle de gestion de la charge et nous apporterons les modifications nécessaires pour rester dans la bonne voie.

[Français]

Monsieur le président, la dernière fois que j'ai comparu devant ce comité, j'avais indiqué que nous avions comme priorité la révision de notre approche à l'égard de l'établissement des fiches de rendement, de sorte que les éléments contextuels susceptibles d'avoir une incidence sur le rendement des institutions choisies soient pris en compte.

Cette année, nous avons instauré un nouveau processus qui nous a permis d'examiner le rendement des institutions et de donner une meilleure idée du respect, par les institutions, des dispositions de la loi.

Comme vous l'avez souligné, j'ai déposé au Parlement, il y a quelques jours, mon rapport spécial sur le rendement des institutions fédérales. Le rapport trace un portrait désolant du régime de l'accès à l'information.

[Traduction]

La constatation la plus importante confirme que les demandeurs ont raison d'être mécontents du régime. Le délai de 30 jours est devenu l'exception plutôt que la règle, et cela est inacceptable. Le nombre élevé de prorogations et de consultations ralentit considérablement le traitement des demandes d'accès, au point où certaines institutions prennent en moyenne 120 jours pour répondre. Comme je l'ai déclaré, il s'agit là de problèmes systémiques, et non pas d'une simple question de rendement institutionnel.

Je suis convaincu que les organismes centraux, comme le Secrétariat du Conseil du Trésor, doivent faire preuve de leadership et fournir aux ministères fédéraux les ressources nécessaires pour que ceux-ci puissent remplir leurs obligations en vertu de la loi. Je crois profondément que le Canada a besoin d'un meilleur modèle de conformité en matière d'accès à l'information, comprenant des incitatifs au rendement adéquats.

Comme le comité l'a indiqué à de nombreuses occasions, le cadre législatif doit être modernisé de toute urgence. Les tables rondes tenues sous l'égide du commissariat en juin dernier ont montré que la modernisation de la Loi sur l'accès à l'information constitue une priorité pour tous les intervenants.

Monsieur le président, le document que je fournis au comité contient une série de recommandations sur la réforme. Il est le fruit de mes réflexions au cours de l'année écoulée. Par exemple, je recommande un examen parlementaire de la loi tous les cinq ans, un accès universel à l'information, un champ d'application plus large, des mesures pour accélérer le traitement, pour renforcer le modèle de conformité et pour mieux éduquer le public. Bien que je souscrive à la Loi sur la transparence gouvernementale élaborée par mon prédécesseur, j'estime que les recommandations présentées dans le document doivent être mises en oeuvre sans plus tarder.

Monsieur le président, si le comité décidait d'entreprendre une réforme législative, je peux vous assurer de mon entière collaboration.

●(1545)

[Français]

J'aimerais aborder brièvement une autre préoccupation, soit les faiblesses inhérentes qui limitent considérablement ma capacité à m'acquitter de mon mandat et de mes nouvelles responsabilités en vertu de la Loi fédérale sur la responsabilité.

Je comparaitrai devant le Groupe consultatif sur le financement des hauts fonctionnaires du Parlement le 12 mars prochain pour faire état de nos besoins financiers.

À ce sujet, le commissariat a mené une révision de ses services votés, afin d'établir en quoi consistent nos besoins et la façon d'améliorer l'efficacité de nos opérations. La révision a révélé que le commissariat n'avait pas tous les moyens voulus pour soutenir les fonctions d'ombudsman et de haut fonctionnaire du Parlement.

[Traduction]

Essentiellement, le commissariat a besoin de fonds supplémentaires pour pouvoir se doter de ressources et de normes de service réalistes en fonction de la portée et de la complexité de son programme. Il nous faut ces ressources si nous voulons privilégier la responsabilité, une gouvernance efficace et la surveillance, tout en améliorant la prestation de nos services. Sinon, ma capacité à remplir mon mandat en vertu de la loi, ainsi que l'intégrité du programme du commissariat pourraient être compromises.

Monsieur le président, je terminerais en disant que pour renforcer le régime d'accès à l'information, il faudra davantage que la modernisation du cadre législatif et des processus administratifs. Il faut le leadership nécessaire pour guider un changement de culture organisationnelle propre à éliminer les entraves à l'accès et à créer un véritable climat d'ouverture. Votre propre leadership nous est nécessaire pour entamer le processus de réforme législative.

C'est Alvin Toffler qui a écrit *Le choc du futur* en 1970. Comme vous vous en souviendrez peut-être, il a parlé de « surcharge d'information » et a écrit que la connaissance est la source de pouvoir la plus démocratique. Vous avez là une chance unique de mettre en place les mesures qui permettront de moderniser le régime d'accès à l'information et de l'adapter aux réalités du XXI^e siècle.

Comme je l'ai dit plus tôt, je suis convaincu qu'il s'agira d'une année marquante pour l'accès à l'information. Comme vous pouvez le voir, il reste beaucoup de travail à faire. Avec le leadership et les ressources appropriés, je suis confiant que nous relèverons le défi.

[Français]

Je vous remercie de votre attention et j'attends avec plaisir vos questions.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup, monsieur le commissaire.

Nous allons passer directement aux questions.

Monsieur Wrzesnewskyj, s'il vous plaît.

M. Borys Wrzesnewskyj (Etobicoke-Centre, Lib.): Merci.

Merci, monsieur le commissaire, de comparaître devant nous.

J'ai été assez troublé de vous entendre dire, vers la fin, qu'il y a un grave problème et qu'un "changement de culture organisationnelle", pour reprendre vos propres paroles, est nécessaire. Cela veut-il dire qu'au sein du régime d'accès à l'information, au lieu d'avoir une culture d'ouverture et de facilitation quand il s'agit de donner accès à des documents publics, vous avez le contraire? Vous avez une situation...

Le président: À l'ordre, s'il vous plaît.

Excusez-moi. Je crois que nous avons un problème du côté de l'interprétation.

Tout fonctionne maintenant?

Allez-y.

M. Borys Wrzesnewskyj: Au lieu d'une culture d'ouverture, en fait, nous constatons le contraire.

M. Robert Marleau: Monsieur le président, les fiches de rendement que nous avons déposées la semaine dernière montrent que l'on recourt de plus en plus aux prorogations, autrement dit, que l'on prend de plus en plus de temps pour répondre aux demandes.

Il y a sans doute de nombreuses raisons à cela, mais c'est notamment à cause de ce que j'appellerais une culture opposée à la divulgation. Le premier réflexe est de trouver les raisons de ne pas divulguer de renseignements ou d'appliquer des exemptions. Ce devrait être l'inverse. Telle était, en tout cas, l'intention de la loi lorsqu'elle a été adoptée en 1983.

Ce n'est pas nouveau. Ce n'est pas récent. Mon prédécesseur a appelé cela la « culture du secret ». Je n'aime pas cette expression, car elle sous-entend une complicité et un effort organisé pour tout garder secret alors que je ne pense pas que ce soit le cas. Toutefois, le réflexe n'est pas de faire preuve de transparence, mais de refuser de divulguer.

• (1550)

M. Borys Wrzesnewskyj: Vous avez également écrit qu'il y a eu une augmentation de 81 p. 100 du nombre de plaintes au cours de l'année dernière. Y a-t-il des facteurs qui ont causé cette croissance rapide du nombre de plaintes?

M. Robert Marleau: L'augmentation du nombre de plaintes est due en partie à la Loi fédérale sur la responsabilité, qui a élargi la portée de la loi. Elle a placé environ 70 institutions supplémentaires sous le coup de la loi. C'est un des facteurs, mais il y en a d'autres.

Il y a certainement eu une nette progression de la tendance à divulguer moins d'information. Il y a aussi une nette augmentation de la tendance à appliquer plus d'exemptions, je pense. Sur un cycle de six ans, le nombre de demandes s'est accru d'environ 35 p. 100, mais le nombre de plaintes de plus de 140 p. 100. Par conséquent, je pense que ces chiffres démontrent l'existence d'un problème culturel.

M. Borys Wrzesnewskyj: Vous avez fourni un tableau montrant le nombre de plaintes ainsi qu'une fiche de rendement pour 10 ministères différents. Je remarque que la GRC compte parmi les cancrs de la classe avec une note inférieure à la moyenne.

Avez-vous les catégories ou les types de plaintes? Lequel de ces ministères génère le plus grand nombre de plaintes et de quel type sont-elles?

M. Robert Marleau: Le Secrétariat du Conseil du Trésor vient de publier ces catégories dans Info Source. Les catégories de plaintes ne sont pas précisées ici. Il y a des chiffres indiquant le volume de demandes adressées aux différents ministères. Pour ce qui est des catégories de plaintes que nous avons reçues en 2007-2008, je vais demander à la commissaire adjointe de vous les énumérer.

M. Borys Wrzesnewskyj: Avant cela, pourrions-nous obtenir une ventilation des plaintes par ministère afin de savoir quels sont ceux qui génèrent le plus grand nombre de plaintes?

Mme Andrea Neill (commissaire adjointe, Règlement des plaintes et respect de la Loi, Commissariat à l'information du Canada): Oui, nous pouvons certainement le faire. Ces données proviennent du rapport annuel de l'année dernière, parce qu'il s'agissait d'une année complète. Les dix principaux ministères y figurent.

M. Borys Wrzesnewskyj: Quel est le pire?

Mme Andrea Neill: Pour ce qui est des plaintes reçues l'année dernière, nous avons...

M. Borys Wrzesnewskyj: Ou quels sont les trois pires?

Mme Andrea Neill: Les trois pires sont la SRC...

M. Borys Wrzesnewskyj: La SRC?

Mme Andrea Neill: La SRC a été assujettie à la loi le 1^{er} septembre 2007, en vertu de la Loi fédérale sur la responsabilité. Elle a reçu des centaines de demandes. Nous avons reçu des centaines de plaintes.

Les deux autres sont le ministère de la Défense nationale pour lequel il y en a eu environ moitié moins, soit 256, et le Bureau du Conseil privé, qui a fait l'objet de 239 plaintes.

M. Borys Wrzesnewskyj: Le Bureau du Conseil privé.

Mme Andrea Neill: Oui.

M. Borys Wrzesnewskyj: Au moment même où les gens s'inquiètent de l'énorme concentration du pouvoir au sein du Cabinet du Premier ministre et le Bureau du Conseil privé, ces deux institutions génèrent le plus grand nombre de plaintes. De quel type de plaintes s'agissait-il? Était-ce à propos des retards? Ou était-ce à la fois au sujet des retards et des réponses fournies?

J'ai d'ailleurs fait une demande d'accès à l'information et j'ai été sidéré de voir que sur 49 pages, 47 étaient blanches. Est-ce le genre de plaintes que vous recevez au sujet du Bureau du Conseil privé?

Mme Andrea Neill: Oui. C'est très varié. Cela porte sur des retards ou des refus et certainement sur les documents confidentiels du cabinet.

• (1555)

M. Borys Wrzesnewskyj: Avez-vous reçu des plaintes d'employés des services responsables de l'accès à l'information qui sont venus se plaindre ou dénoncer, disons, les pratiques au sein de certains ministères? Plus particulièrement, avez-vous été contacté par des employés de la section de l'accès à l'information de la GRC?

M. Robert Marleau: Monsieur le président, non, il n'y a eu aucune dénonciation et aucun employé ne s'est plaint qu'on l'empêchait de faire son travail.

Nous pouvons vous dire que nous recevons beaucoup de plaintes au sujet du manque de ressources et de formation et, dans une certaine mesure, de la faible priorité de ce travail.

M. Borys Wrzesnewskyj: Merci.

Le président: Très bien. Nous passons maintenant à Mme Thi Lac.

[Français]

Mme Ève-Mary Thāi Thi Lac (Saint-Hyacinthe—Bagot, BQ): Bonjour et bienvenue, monsieur le commissaire.

Je vais tout d'abord vous interroger sur une motion que ma collègue Mme Freeman, députée de Châteauguay—Saint-Constant, a déposée le 11 février dernier, ici au comité.

Je vais vous la lire:

Que le Comité recommande au gouvernement de déposer à la Chambre, d'ici le 31 mars 2009, une nouvelle Loi sur l'accès à l'information, renforcée et modernisée, qui pourrait s'inspirer des travaux du Commissaire à l'information, M. John Reid, et que, conformément à l'article 108(2) du Règlement, le président du Comité fasse rapport de l'adoption de cette motion à la Chambre dans les meilleurs délais.

J'aimerais que vous commentiez cette motion et que vous me disiez comment, à votre avis, elle pourrait permettre que la présente Loi sur l'accès à l'information soit mise à jour.

M. Robert Marleau: Pour ce qui est des commentaires sur cette motion, je ne suis pas certain de ce que vous attendez exactement, puisqu'elle a déjà été adoptée par le comité. Je peux vous dire que d'emblée, j'appuie l'avant-projet de loi rédigé par mon prédécesseur pour ce comité et déposé par la suite. Dans le cadre de la dernière législature, il a été adopté par le comité, et la Chambre a même adopté le rapport du comité.

Cela dit, j'ai pris le temps, au cours de la dernière année, de consulter les utilisateurs et ceux qui travaillent dans le monde de l'accès à l'information. Je leur ai demandé ce que devraient être selon eux les priorités en matière de réforme législative ou de modernisation. Ça se trouve dans le document que je dépose devant le comité aujourd'hui. Il formule 12 recommandations. Ça ne représente pas la limite de ce que je souhaite, mais ce que je pense être faisable rapidement, soit le strict minimum. Je crois fermement que seul le gouvernement peut enclencher une refonte approfondie de la loi. En me fondant sur mon expérience passée, je pense qu'une recommandation royale devrait être attachée à ce projet de loi et que seul un ministre pourrait présenter un tel projet de loi.

Les 12 recommandations que je fais au comité représentent le strict minimum. C'est ce sur quoi il est le plus urgent de se pencher. Vous allez constater que le document est fondé sur une expérience soit provinciale soit internationale, sur des revendications faites par le comité vous ayant précédé, en l'occurrence celui de la justice, ou sur d'autres études, notamment le rapport Delagrave.

Nous n'avons rien inventé, nous n'avons que colligé les revendications les plus urgentes.

Mme Ève-Mary Thāi Thi Lac: Vous avez mentionné, plus tôt dans votre énoncé, qu'il y avait eu une augmentation de 80 p. 100 des plaintes et qu'il y avait un arriéré non traité. Quel est le pourcentage de l'arriéré actuel?

M. Robert Marleau: Je ne sais pas si je peux vous donner un pourcentage, mais l'arriéré, en date du 1^{er} avril 2008, était de 1 600 cas, environ. Je pense qu'il y avait 1 560 cas avant la nouvelle année financière. Ce nombre, que nous appelons maintenant l'inventaire, a été confié à une équipe spéciale qui s'attaque aux cas les plus anciens. Nous faisons d'énormes progrès. Je prévois que d'ici la fin de l'année financière, nous aurons réduit cette portion de l'arriéré de plus du tiers, peut-être de 500 à 600 cas. Cela nous met sur la bonne voie — comme je m'y suis engagé l'année dernière devant ce comité — en vue de traiter ces cas en arriéré avant la fin de la prochaine année financière.

• (1600)

Mme Ève-Mary Thāi Thi Lac: Quand une personne fait une demande d'accès à l'information, elle doit envoyer un paiement avec sa demande. Souvent, quand elle reçoit les documents, certaines informations, et pas seulement les noms, ont été noircies d'un trait, si

bien qu'il est parfois nécessaire de faire une deuxième demande pour le même sujet.

L'information que vous fournissez pouvant être incomplète, cela ne contribue-t-il pas à augmenter le nombre de demandes qui vous sont faites?

M. Robert Marleau: Le requérant qui reçoit un document noirci et qui soupçonne que ce geste est attribuable à du zèle peut porter plainte chez nous. Dans la plupart des cas, à la suite de nos enquêtes, plus d'information est émise, en effet. La nature de ces plaintes représente à peu près 50 p. 100 de notre volume de travail, le reste étant composé de plaintes administratives.

En ce qui concerne les plaintes au sujet des rédactions, par exemple, ou d'exemptions ou d'exclusions, nous arrivons à en résoudre environ la moitié. J'arrondis les chiffres. Nous réussissons à en résoudre 50 p. 100. Nous découvrons aussi que presque la moitié de ces plaintes ne sont pas fondées, c'est-à-dire que les rédactions sont conformes aux normes stipulées dans la loi.

Mme Ève-Mary Thāi Thi Lac: Afin d'alléger la tâche et de diminuer le nombre de demandes, une des mesures ne serait-elle pas de revoir les données qui pourraient être envoyées dans un premier temps? Cela réduirait beaucoup le nombre de demandes que des personnes doivent reformuler. Cela diminuerait le nombre de demandes que le système doit traiter.

M. Robert Marleau: Mieux les coordonnateurs seront formés et plus ils auront accès aux ressources adéquates pour bien faire leur travail, moins je recevrai de plaintes. Je suis d'accord.

[Traduction]

Le président: Merci.

Monsieur Siksay, s'il vous plaît.

M. Bill Siksay (Burnaby—Douglas, NPD): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie d'être venu ici avec vos collègues, monsieur Marleau.

Je suppose que vous-même et les autres commissaires à l'information du monde entier vous êtes réjouis de ce que le président Obama a commencé par exprimer très clairement le désir d'ouverture de son gouvernement. Son premier acte politique a été de faire une déclaration et de prendre un décret concernant l'accès à l'information. En fait, il a dit dans ce décret que la loi de son pays sur la liberté de l'information devrait être administrée de façon à ce qu'en cas de doute l'ouverture l'emporte. Il a ajouté que tous les organismes devraient privilégier la divulgation de façon à renouveler leur engagement envers les principes de la FOIA.

Est-ce le genre de chose à laquelle vous faisiez allusion quand vous avez parlé d'une culture d'ouverture ou de la nécessité d'un changement de culture pour assurer une bonne administration de la Loi sur l'accès à l'information au Canada?

M. Robert Marleau: Quand la loi a été adoptée, en 1983, on pensait que ce serait une solution de dernier recours, que l'accès informel à l'information serait facile et serait maintenu comme avant l'adoption de la loi.

Malheureusement, je pense qu'avec le temps, la nécessité de déposer une demande d'accès est devenue la norme. Il ne fait aucun doute que le manque de leadership au fil des années a contribué à cette culture de non-divuligation ou a normalisé la non-divuligation.

Par conséquent, quand un chef d'État fait une déclaration aussi énergique, il fait clairement entendre à ceux qui travaillent dans son administration qu'ils doivent servir le public conformément aux modalités de la loi et cela a d'énormes répercussions.

Je crois que les fonctionnaires canadiens veulent faire du mieux qu'ils peuvent pour servir le public canadien. Mais ils ont besoin d'être dirigés. La semaine dernière, j'ai déclaré au cours d'une conférence de presse que si nos propres dirigeants politiques, le premier ministre ou un ministre faisait le même genre de déclaration, cela contribuerait beaucoup à changer cette culture.

• (1605)

M. Bill Siksay: Avez-vous déjà entendu quelqu'un, dans les hautes sphères du gouvernement canadien, faire ce genre de déclaration depuis que vous êtes commissaire à l'information?

M. Robert Marleau: Oui. C'était un haut fonctionnaire du gouvernement canadien et non pas directement un ministre. Je sais pour en avoir parlé avec un ministre que ce dernier s'était engagé personnellement à changer les choses dans son ministère, et c'est ce qu'il a fait. Toutefois, sans l'appui du ministre et sans la direction du sous-ministre, cela ne serait pas arrivé.

Je me demande si le ministère continuera d'avoir de si bons résultats lorsque ces personnes seront mutées à d'autres postes.

M. Bill Siksay: Dans la déclaration que vous avez faite à la conférence de presse, jeudi dernier, vous avez dénoncé un certain nombre de lacunes en disant qu'elles révélaient clairement un manque de leadership de la part des plus hautes instances gouvernementales. Pouvez-vous nous dire exactement de quelles instances vous parliez?

M. Robert Marleau: Bien entendu, les plus hautes instances gouvernementales sont le cabinet proprement dit et les sous-ministres qui soutiennent directement leurs ministères. Un signal émanant de ces instances devient un ordre pour les bas échelons. Je pense que si le même genre de déclaration était faite au Canada, elle aurait un impact énorme.

M. Bill Siksay: Monsieur Marleau, j'ai ici une liste de problèmes et je voudrais vous demander si, depuis que vous êtes commissaire à l'information, le gouvernement a fait quoi que ce soit pour y remédier.

Le gouvernement a-t-il fait quoi que ce soit pour donner suite aux recommandations de l'ancien commissaire, M. Reid, à l'avant-projet de loi qu'il avait présenté?

M. Robert Marleau: Je dois dire que la Loi fédérale sur la responsabilité contenait une série d'initiatives qui ont eu l'appui du commissaire Reid et de mon bureau. La portée de la loi était élargie même si certaines autres exemptions que mon prédécesseur et moi-même jugeons inutiles ont été ajoutées. Elles étaient déjà prévues dans la loi. Les exemptions concédées à certaines des nouvelles institutions n'étaient pas absolument nécessaires, selon moi.

Par conséquent, la portée de la loi a été élargie aux sociétés d'État ainsi qu'à mon bureau, aux agents parlementaires et aux fondations. Je dirais donc qu'en effet, il y a eu du progrès.

M. Bill Siksay: Mais toutes les recommandations de M. Reid n'ont pas été suivies?

M. Robert Marleau: M. Reid a déposé un rapport spécial au Parlement dans lequel il se plaignait que c'était très insuffisant.

M. Bill Siksay: En tant que commissaire à l'information, avez-vous le pouvoir d'ordonner la divulgation de renseignements?

M. Robert Marleau: Non, monsieur. Nous avons un rôle d'ombudsman au niveau fédéral. J'ai seulement le pouvoir de faire une recommandation.

J'ai des pouvoirs d'enquête extraordinaires. Je peux voir à peu près tous les documents, sauf les documents confidentiels du Cabinet. Je peux envoyer chercher des documents et je peux pénétrer dans des locaux. Je n'utilise pas ces pouvoirs, car nous obtenons généralement une bonne coopération sur le plan de l'accès.

Je peux seulement adresser à un ministre une lettre en vertu de l'article 37 pour lui recommander de faire telle ou telle chose. Si le ministère ne suit pas ma recommandation, avec l'approbation du demandeur, je peux aller devant la Cour fédérale et cette dernière peut ordonner la divulgation.

En tant que commissaire, je suis d'abord et avant tout un ombudsman. Je ne suis pas un ombudsman neutre; j'ai des préjugés en faveur de la divulgation. Mais j'essaie de jouer le rôle de médiateur et de résoudre les différends.

M. Bill Siksay: La portée de la loi a-t-elle été étendue à la totalité des sociétés d'État, agents du Parlement, fondations et organismes qui dépensent l'argent des contribuables ou qui remplissent des fonctions publiques?

M. Robert Marleau: Non, je crois qu'il y a encore... Si je « suis le dollar » pour reprendre l'expression de la vérificatrice générale, il y a sans doute d'autres institutions qui pourraient tomber sous le coup de la loi. Dans les recommandations que j'ai déposées aujourd'hui, je recommande que la loi s'applique également au Parlement, à la Bibliothèque du Parlement, au Sénat et à la Chambre des communes.

M. Bill Siksay: Pouvez-vous contester l'exclusion de documents confidentiels du Cabinet?

M. Robert Marleau: Non. C'est une exclusion que prévoit la loi. Je dois dire que cela me met très mal à l'aise. Je pense que pratiquement tous mes collègues des provinces ont accès aux documents confidentiels du Cabinet. En Nouvelle-Zélande, et c'est une recommandation que je fais, toute une série de décisions du Cabinet sont affichées de façon proactive et le commissaire a un droit de regard sur ces documents.

La question n'est pas tant que je devrais ordonner la divulgation des documents confidentiels du Cabinet, mais le fait que je dois croire le gouvernement sur parole. Le greffier m'envoie un certificat disant qu'il s'agit d'un document confidentiel du Cabinet et que je ne peux pas le voir. Il n'y a pas d'examen par une tierce partie.

• (1610)

Le président: Merci.

Je dois maintenant passer à M. Poilievre.

M. Pierre Poilievre (Nepean—Carleton, PCC): Merci beaucoup.

Monsieur le commissaire, j'examine le tableau 2 qui porte sur les plaintes fermées en 2007-2008. On mentionne un peu plus loi qu'il y a eu 1 070 plaintes de plus. Quand je regarde ici, au tableau 1, qui indique le nombre de plaintes reçues par institution, je vois que la Société Radio-Canada a fait l'objet de 536 de ces plaintes.

Je le souligne, car il semble que la moitié des nouvelles plaintes peut être attribuée à une nouvelle institution qui vient d'être ajoutée. Je ne le dis pas pour blâmer la SRC ou un autre organisme. Je crois raisonnable de s'attendre à ce qu'il y ait un nombre inhabituel de plaintes à l'égard d'une institution nouvellement ajoutée au cours de la première année. Pourriez-vous nous dire si l'augmentation que nous constatons pourrait être attribuable au fait que 69 nouvelles institutions sont maintenant visées par la Loi sur l'accès à l'information.

M. Robert Marleau: La réponse est oui. Une bonne partie de l'augmentation enregistrée en 2007-2008 est due au fait que la loi s'applique à un plus grand nombre d'institutions. Toutefois, ce n'est pas la seule raison. Dans le cas de la SRC, au cours du premier mois d'application de la loi, elle a reçu un grand nombre de demandes émanant d'un seul et même demandeur qui a déposé, par la suite, un grand nombre de plaintes concernant ses demandes.

Cela fausse un peu les statistiques, si vous voulez. Cependant, la tendance pour 2008-2009 est à peu près la même. Malgré ce chiffre important, la tendance est à la hausse et nous annonçons plus de 2 000 plaintes cette année.

M. Pierre Poilievre: Certainement. D'accord. Je reconnais qu'un grand nombre de plaintes ne sont pas légitimes. Par conséquent, je ne prétends pas que les 500 plaintes contre la SRC sont nécessairement fondées. Toutefois, je souligne simplement que 69 institutions ont été ajoutées. D'après votre réponse, vous reconnaissez, je pense, que c'est là un important facteur qui a contribué à l'augmentation du nombre total de plaintes.

Deuxièmement, j'examine le nombre de demandes traitées. Je remarque, en examinant... Avez-vous le même tableau, monsieur, à la page 2? En fait, désolé, je ne pense pas que nous ayons la même pagination. Je regarde le tableau concernant le nombre de demandes traitées. Il montre la progression entre 2002 et 2008. Ai-je raison de croire qu'il y a eu une augmentation de 38 p. 100 dans le nombre de plaintes traitées au cours de cette période de cinq ans?

M. Robert Marleau: Le nombre de plaintes ou de demandes?

M. Pierre Poilievre: Je voulais dire le nombre de demandes traitées. Il s'agit des demandes d'accès à l'information qui ont été traitées.

M. Robert Marleau: Oui. Les statistiques Info Source indiquent une augmentation d'environ 36 p. 100 du volume de demandes sur une période de six ans, ce qui donne une moyenne de 6 p. 100 par année. Il semble que ce soit à peu près le même chiffre pour 2007-2008 et qu'il faut s'attendre encore au même scénario pour 2008-2009. La progression du nombre de demandes traitées ou déposées n'est donc pas la même que celle des plaintes, qui ont augmenté de 142 p. 100.

Si vous le permettez, je voudrais ajouter quelque chose en réponse à votre question précédente quant à savoir pourquoi il y a tellement plus de plaintes. La Loi fédérale sur la responsabilité a modifié le délai que la loi accordait pour déposer une plainte, le limitant à 60 jours au lieu d'un an. L'augmentation est donc due, en partie, au fait que les demandeurs déposent leurs plaintes beaucoup plus tôt, de crainte de rater l'occasion de le faire. Toutefois, nous n'avons pas pu attribuer entièrement le phénomène à tel ou tel facteur. Les causes sont multiples.

•(1615)

M. Pierre Poilievre: Dans un certain sens, un plaignant pourrait déposer une plainte avant même que ce ne soit nécessaire pour éviter de dépasser le délai.

M. Robert Marleau: En effet.

M. Pierre Poilievre: Je pense donc qu'il faut situer ces chiffres dans leur contexte. D'une part, il y a 69 institutions de plus contre lesquelles il est possible de porter plainte, par exemple la SRC qui représente à elle seule la moitié des nouvelles plaintes et il y en a 68 autres. Deuxièmement, il y a eu une augmentation de 38 p. 100 du nombre de demandes traitées au cours des cinq à six dernières années. Par conséquent, l'augmentation des volumes explique en partie le changement dans les chiffres.

Je voudrais également examiner le délai de réponse. De nombreuses critiques ont été formulées au sujet de l'augmentation d'environ 0,5 p. 100 du nombre de demandes qui ne sont pas traitées dans un délai de 30 jours. Au départ, en 2006-2007, 57,2 p. 100 des demandes n'étaient pas traitées en l'espace de 30 jours, et un an plus tard, c'est 57,8 p. 100, ce qui donne une augmentation de 0,6 p. 100.

Par contre, je remarque que le nombre de demandes traitées dans un délai de 60 jours s'est accru de 2,1 p. 100. Par conséquent, même s'il y a eu une réduction très marginale du nombre de demandes traitées dans le délai de 30 jours, il y a eu, en fait, une amélioration pour ce qui est du délai de 30 jours. C'est exact?

M. Robert Marleau: C'est difficile à... Je ne suis pas certain que nous examinons les mêmes chiffres, mais il y a eu une augmentation de près de 20 p. 100 des demandes traitées dans un délai de 31 à 60 jours et une légère diminution au-delà de ce délai. Nos fiches de rendement confirment, du moins pour ces 10 institutions — et il est difficile d'extrapoler ces résultats à l'ensemble du gouvernement — que les prorogations sont en hausse d'environ 30 p. 100 ou 35 p. 100.

Par conséquent, les statistiques globales publiées dans Info Source — je ne dis pas qu'elles soient erronées, mais elles portent sur l'ensemble du régime. Si vous prenez CIC, Citoyenneté et Immigration Canada, ce ministère représente le tiers de la totalité des demandes d'accès à l'information. Il faudrait donc ne pas en tenir compte pour pouvoir faire une évaluation plus juste des résultats.

Le président: Merci.

Avant de donner la parole à Mme Simson, commissaire, en ce qui concerne les 10 ministères équi font l'objet des fiches de rendement, le ministère de la Justice est celui qui a eu la meilleure note, en fait la note maximum. La façon dont ce ministère aborde l'accès à l'information présente-t-elle des éléments, des caractéristiques ou d'autres facteurs que nous ignorons et qui expliqueraient pourquoi son rendement est si bon par rapport à celui des neuf autres ministères?

M. Robert Marleau: Dans le cas du ministère de la Justice, je dirais qu'il y a deux facteurs. Il a investi dans les ressources et la formation et a établi des protocoles d'entente avec 18 institutions en ce qui concerne les consultations, car c'est un des ministères qui est beaucoup consulté. Toutefois, selon moi, c'est surtout dû à un leadership efficace. Je sais pour en avoir parlé au ministre, car après avoir eu la note F pendant trois années de suite, le ministère de la Justice a décidé de devenir le meilleur.

Le président: Madame Simson.

Mme Michelle Simson (Scarborough-Sud-Ouest, Lib.): Merci.

Bienvenue parmi nous, monsieur Marleau. J'apprécie vraiment de pouvoir vous poser quelques questions. Je pense qu'elles porteront sur la conformité.

J'ai lu votre rapport et je m'inquiète particulièrement du fait que, comme vous l'avez dit, votre rôle est de traiter les plaintes, mais qu'il n'y a rien... On peut refuser des renseignements, même à vous. Par conséquent, votre bureau n'a pas beaucoup d'autorité; vous jouez le rôle d'ombudsman, n'est-ce pas?

• (1620)

M. Robert Marleau: Oui. Toutefois, je tiens à préciser que l'accès à l'information ne peut pas m'être refusé.

Mme Michelle Simson: Non, je comprends.

M. Robert Marleau: J'ai plein accès à l'information. Je ne peux pas ordonner sa divulgation. La Cour fédérale peut le faire, si je porte l'affaire devant le tribunal. Mais effectivement, je suis un ombudsman.

Vous avez dit que je n'avais pas d'autorité. La loi n'a pas d'autorité.

Mme Michelle Simson: Oui, c'est exactement ce que je voulais dire.

M. Robert Marleau: Le modèle de conformité est faible.

Mme Michelle Simson: Oui. Et je me préoccupe notamment de la conformité.

Vous avez accès à l'information, mais si l'une des institutions refuse de fournir les renseignements au demandeur, vous pouvez porter la cause devant la Cour fédérale avec la permission de ce dernier.

Le demandeur doit-il déboursier des frais pour obtenir ce service et cet appui?

M. Robert Marleau: Non, et c'est un des aspects solides de cette loi. Ces coûts sont assumés par mon bureau, sans aucun frais pour le demandeur.

Aux États-Unis, par exemple, il n'y a pas d'ombudsman. Il y a une procédure d'appel au sein d'un ministère. Mais si vous portez la cause devant les tribunaux des États-Unis, vous devez le faire à vos propres frais. Aux États-Unis, certains grands médias trouvent très coûteux de poursuivre le gouvernement pour refus d'accès à l'information.

C'est un de nos principaux avantages et je pense que nous devrions le conserver.

Mme Michelle Simson: Pour ce qui est des plaintes non réglées, combien de plaintes nécessitent votre intervention ou doivent être portées devant la Cour fédérale pour que le demandeur obtienne satisfaction, en moyenne?

M. Robert Marleau: Très peu, moins de 1 p. 100. Nous réglons environ 90 p. 100 des plaintes ou les plaintes sont abandonnées et environ 1 p. 100 des dossiers sont allés devant la Cour fédérale au cours des 25 dernières années. Nous avons remporté la plupart de ces causes.

Mme Michelle Simson: Je ne savais pas combien de plaintes allaient jusque-là.

M. Robert Marleau: Ce n'est pas rapide. Ce n'est pas immédiat, mais...

Mme Michelle Simson: Je suis certaine que cela prend beaucoup de temps. Le demandeur doit faire preuve de beaucoup de persévérance ou doit vouloir absolument ces documents.

Vous avez dit que ce n'est pas un phénomène récent. Vous ne voulez pas donner l'impression que la culture du secret est apparue soudainement, mais les chiffres semblent être en forte hausse et cela pour diverses raisons. Comme l'a souligné M. Poilievre, la SRC a fait l'objet de 536 plaintes dont 383 portaient sur le retard à répondre.

J'ai remarqué dans votre rapport, par exemple, qu'un nombre inhabituel de plaintes portent sur les frais exigés. Est-ce pour la demande initiale? Il est question de 5 \$ dans votre rapport. Ce tarif est-il censé s'appliquer à toutes les institutions visées?

M. Robert Marleau: En vertu de la loi, le gouvernement peut établir, par voie de règlement, le barème des tarifs exigés pour répondre aux demandes: il y a un tarif de 20 ¢ la page pour les photocopies, des frais de recherche, des frais de préparation pour les volumes importants. Comme les médias en ont récemment parlé à propos de deux ministères, on peut donc se servir des tarifs pour dissuader de faire une demande. J'ai des enquêtes en cours dont je ne peux pas parler pour le moment, mais l'utilisation des tarifs pose un problème.

C'est ce que nous appelons des plaintes administratives et je formule des recommandations à cet égard dans mes propositions législatives.

Le président: Merci.

Nous allons passer à M. Hiebert, s'il vous plaît.

M. Russ Hiebert (Surrey-Sud—White Rock—Cloverdale, PCC): Merci, monsieur le président.

Monsieur Marleau, j'ai remarqué que, dans une réponse précédente, vous avez parlé d'un demandeur qui a porté un grand nombre de plaintes et adressé un grand nombre de demandes. Combien de demandes et de plaintes émanaient-elles de cette personne?

M. Robert Marleau: Dans le cas de la SRC ou de façon générale?

M. Russ Hiebert: De façon générale.

M. Robert Marleau: Je ne peux pas parler publiquement du nombre de plaintes portées par une personne.

M. Russ Hiebert: Pourquoi?

• (1625)

M. Robert Marleau: Aux termes de la loi, les plaintes sont confidentielles. L'enquête est également confidentielle en vertu de la loi.

M. Russ Hiebert: Je ne demande pas de noms. Je veux comprendre les chiffres et savoir combien de plaintes une personne adresse en moyenne. Il y a peut-être quelques utilisateurs qui exercent leur droit de façon excessive. Vous connaissez peut-être la loi des 80-20.

M. Robert Marleau: Bien sûr, je connais la loi des 80-20. Dans ce cas, c'est presque la loi du 50-50.

Andrea va me trouver les chiffres, mais deux demandeurs représentent environ 45 p. 100 de ma charge de travail.

M. Russ Hiebert: Avez-vous dit deux demandeurs?

M. Robert Marleau: Désolé. Dix demandeurs représentent environ 45 p. 100 de ma charge de travail. Deux demandeurs représentent environ 35 p. 100 de ma charge de travail.

M. Russ Hiebert: Par conséquent, les deux sont inclus dans les 10.

M. Robert Marleau: Oui.

M. Russ Hiebert: Deux demandeurs représentent combien? Avez-vous dit 35 p. 100?

Mme Andrea Neill: Je n'ai pas cette page pour une raison ou pour une autre. Sur nos 10 principaux utilisateurs, le premier représente 17 p. 100 et le deuxième 12 p. 100. Pour les autres, le pourcentage est moindre et cela donne au total 47 p. 100 pour les 10 principaux utilisateurs.

M. Russ Hiebert: Par conséquent, vous dites que 10 personnes sont à l'origine de 47 p. 100 des demandes qui vous sont adressées.

Mme Andrea Neill: Oui. Elles sont du milieu des affaires et des médias.

M. Russ Hiebert: C'est incroyable.

M. Robert Marleau: Elles sont du milieu des affaires, des médias et du public, oui.

M. Russ Hiebert: On ne peut donc pas parler d'accès à l'information au sens large du terme, mais seulement d'accès à l'information pour 10 personnes. Je plaisante, bien entendu, mais je trouve cela sidérant.

Le commissaire à la protection de la vie privée nous a dit qu'environ 20 p. 100, je pense — le président me dira si je me trompe — des demandes et des plaintes qu'il reçoit émanent de personnes qui se trouvent dans des établissements correctionnels. J'allais demander si vous pouvez également faire une corrélation de ce genre avec un certain groupe. Cela va encore plus loin que je ne l'imaginai.

Permettez-moi de vous poser la question. Service correctionnel Canada a-t-il des membres de ses établissements qui font des demandes d'accès à l'information?

M. Robert Marleau: Oui, mais nous ne recevons pas autant de demandes de Service correctionnel Canada ou de détenus que c'est le cas pour le Commissariat à la protection de la vie privée.

J'ai le tableau, monsieur le président, si vous désirez que je le dépose. Il indique la répartition par catégorie d'utilisateurs, sans divulguer le nom des plaignants. C'est descriptif, car deux des recommandations que je fais concernant la modernisation y sont reliées. La première est que pour les demandes importantes qu'un même utilisateur adresse au même organisme, une disposition de prorogation soit mise à la disposition du ministère, sur approbation du commissaire.

La deuxième recommandation concerne un pouvoir discrétionnaire. La loi dit que je dois enquêter. Je recommande que le comité envisage, comme cela figurait dans la Loi sur la transparence gouvernementale, de laisser au commissaire le choix d'ouvrir ou non une enquête afin de lui laisser plus de souplesse pour la gestion des ressources et lui permettre de faire face à des demandes que certains pourraient juger vexatoires, frivoles ou abusives. Je me ferai un plaisir de déposer ce document si vous le désirez.

M. Russ Hiebert: J'aimerais beaucoup voir ce document, monsieur Marleau.

Je remarque simplement, pour la gouverne des membres du comité, que lorsque nous examinons ces chiffres sur le nombre de plaintes qui est passé de 22 000 en 2002 à 30 000 en 2008, ces plaintes ne proviennent pas de l'ensemble du public. Elles émanent d'une dizaine de personnes. Je ne dirai pas qu'elles manipulent le

système, mais il est certain qu'elles en profitent pleinement. N'est-ce pas la réalité?

M. Robert Marleau: Je ne peux pas faire de procès d'intention, mais vous avez sans doute raison de dire qu'elles en profitent pleinement.

M. Russ Hiebert: Merci beaucoup.

Monsieur le président, me reste-t-il du temps?

Le président: Continuez.

M. Russ Hiebert: Merci.

J'aimerais beaucoup poursuivre dans la même veine. J'allais vous demander pourquoi les institutions gouvernementales sont autorisées à réduire l'information disponible, en toute légitimité.

Pourriez-vous expliquer aux membres du comité pourquoi le gouvernement peut, en tout temps, limiter l'accès à certains types de renseignements pour assurer un juste équilibre entre l'accès du public et les activités légitimes du gouvernement?

M. Robert Marleau: La loi prévoit une série d'exemptions et d'exclusions pour des choses comme la sécurité nationale, les affaires internationales, les relations commerciales d'une tierce partie et les documents confidentiels du Cabinet. Une exemption a été prévue pour les principales sociétés d'État comme Postes Canada et EACL. La SRC est exemptée sur le plan journalistique. Voilà le genre de questions qui... La loi prévoit des exceptions pour les secrets d'État légitimes.

Lorsque ce n'est pas obligatoire, les ministères exercent ce pouvoir discrétionnaire et c'est là que mon enquête entre en jeu pour établir si ce pouvoir discrétionnaire a été dûment exercé.

● (1630)

M. Russ Hiebert: C'est ma dernière question. Les partis de l'opposition ont parfois laissé entendre que ce sont les ministres ou les membres de leur personnel politique qui répondaient à ces demandes. Pouvez-vous confirmer qu'en fait, ce ne sont pas les ministres ou le personnel politique, mais les membres de la fonction publique qui sont toujours chargés d'examiner ce genre de demandes?

M. Robert Marleau: Je peux seulement dire, pour avoir occupé ce poste depuis deux ans, et pour avoir lu un grand nombre des rapports annuels de mes prédécesseurs, que nos enquêtes n'ont révélé aucune ingérence politique dans le traitement des demandes d'accès à l'information. Toutefois, comme je l'ai dit tout à l'heure, les messages envoyés par les hautes instances ont énormément d'influence sur la prestation des services.

Nous avons devant les tribunaux une célèbre cause dans laquelle, au ministère de la Défense nationale, il y a eu des réunions avec le ministre, le sous-ministre et le chef d'état-major de la Défense et où des gens ont essayé d'avoir accès à ces documents. Nous n'avons pas pu résoudre ce dossier jusqu'ici. Il se trouve actuellement devant la Cour fédérale.

Le président: Merci.

Monsieur Asselin.

[Français]

M. Gérard Asselin (Manicouagan, BQ): Merci, monsieur le président.

Bonjour, monsieur Marleau, mesdames.

On a eu la chance de se connaître au cours de votre vie antérieure, monsieur Marleau, durant laquelle vous avez fait un excellent travail, puisqu'on se réfère encore à vos ouvrages.

Monsieur Marleau, lorsque, à la Chambre des communes, des députés de l'opposition posent des questions sur l'accès à l'information au président du Conseil du Trésor, celui-ci répond que tout va bien dans le meilleur des mondes, que rien n'est trop beau, madame la marquise. Or, cet après-midi, le tableau n'est pas aussi clair, aussi transparent, aussi limpide que le ministre le laisse entendre. Vous produisez un excellent rapport, vous formulez même des recommandations, ce qui témoigne de la qualité de votre travail. Mais tout ça peut se faire — et je suis convaincu que vous le savez aussi — s'il y a une volonté politique de modifier la loi, d'appliquer vos recommandations et d'y mettre l'argent et les ressources humaines nécessaires pour arriver à enlever la poussière. Or, on est en train de s'enterrer.

Vous savez comme moi que, très régulièrement, on doit avoir recours à l'accès à l'information lorsqu'on n'obtient pas l'information de la part du ministère. Le seul recours, le recours ultime, c'est l'accès à l'information. Cela nous amène à nous poser des questions. Le gouvernement a-t-il la volonté de changer les choses? Avez-vous crié au secours? Avez-vous dit au ministre que vous étiez en train de vous enterrer, que vous n'aviez pas les ressources humaines ni le budget nécessaires? J'aimerais aussi savoir s'il y a eu une augmentation depuis 2006. Je suis convaincu qu'il y a eu une augmentation accélérée.

Je poserai une autre question plus tard.

M. Robert Marleau: Merci, monsieur le président.

Je vous remercie de vos généreux commentaires au sujet de ma performance dans une autre vie. J'en garde un très bon souvenir.

Y a-t-il une volonté politique? Je pense que j'ai plus ou moins répondu non à cette question dans mon rapport sur les fiches de rendement. J'ai dit que seule une volonté et un leadership énergique réussiraient à changer cette culture de non-divulgaration. Je ne peux le formuler autrement, c'est une composante manquante et c'est grave. Y a-t-il eu un déclin? Les statistiques publiées la semaine dernière par le Conseil du Trésor démontrent qu'il y a un déclin d'environ 20 p. 100 des cas où toute l'information a été divulguée. Il y a aussi une augmentation dans l'utilisation des exemptions, c'est-à-dire qu'il y a eu plus de rédaction depuis deux ans que par le passé.

Pour être juste, une partie de ces résultats est attribuable à la mission en Afghanistan, si on considère, par exemple, le ministère de la Défense nationale et le ministère des Affaires étrangères et Commerce international. Par contre, la mission en Afghanistan ne peut justifier à elle seule ce déclin de 20 p. 100.

• (1635)

M. Gérard Asselin: Est-il normal, monsieur, que lorsqu'un député dûment élu, démocratiquement, traite avec un ministère à la suite de la demande d'un citoyen, il doive intervenir pour obtenir un minimum d'information? On sent que des directives sont transmises du haut vers le bas et que des gens sont un peu muselés lorsqu'il s'agit de donner l'information. Et lorsqu'on fait appel à l'accès à l'information, on reçoit les documents au compte-gouttes. Il manque souvent des documents dans le rapport. On nous réfère à certaines pages, et ces pages sont manquantes. Il y a aussi des documents censurés. Je dirais même que plus de 50 p. 100 des documents sont censurés. Cela embourbe le système. Le citoyen est insatisfait et se demande, lorsqu'il s'adresse à l'accès à l'information, si on vérifie les documents dont il a besoin pour travailler. Le citoyen est en droit d'avoir son rapport d'évaluation dans un dossier.

Il y a un pêcheur dans mon comté qui a été évalué par une fonctionnaire et qui n'a pas eu droit à son quota. Un rapport a été rédigé à ce sujet. Le rapport avait été mal préparé, il avait été

censuré, il y manquait des pages. Et si on veut intervenir, il faut, une fois de plus, recourir à l'accès à l'information.

[Traduction]

Le président: Merci.

Monsieur le commissaire, vous avez peut-être quelque chose à dire en réponse à cette observation.

[Français]

M. Robert Marleau: J'entends souvent la frustration que vous exprimez. Les anecdotes sont nombreuses. Je ne peux intervenir que lorsque je reçois une plainte sur un dossier spécifique. Chacun a sa complexité. C'est difficile de faire des commentaires génériques, de dire que tous les cas sont pareils. Mais si vous portez plainte auprès du commissariat, il y a des chances que vous obtiendrez plus d'information.

M. Gérard Asselin: Je vais garder les coordonnées.

[Traduction]

Le président: Monsieur Dechert, s'il vous plaît.

M. Bob Dechert (Mississauga—Erindale, PCC): Monsieur Marleau, en réponse à certaines questions de mon collègue, M. Hiebert, vous avez mentionné qu'environ 10 utilisateurs génèrent, je crois, 47 p. 100 de la totalité des demandes et des plaintes, ce qui est vraiment remarquable. Peut-on dire que ces demandes et ces plaintes absorbent à peu près 47 p. 100 de votre budget? Si c'est le cas, combien cela représente-t-il?

M. Robert Marleau: Notre budget est d'un peu plus de 8 millions de dollars. Non, je ne peux pas dire que cela absorbe la moitié de notre budget, mais au moins une grande partie.

M. Bob Dechert: Par conséquent, on pourrait dire que sur votre budget, 3 millions de dollars ou peut-être même 4 millions de dollars...

M. Robert Marleau: Presque la moitié des dépenses sont faites du côté de la conformité et du règlement des plaintes, ce dont s'occupe Mme Neill, mais il y a des activités accessoires qui ne sont certainement pas uniquement pour ces 10 utilisateurs.

M. Bob Dechert: C'est un chiffre approximatif que le public devrait connaître, selon moi.

Vous savez peut-être qu'avant d'être élu au Parlement, l'automne dernier, j'ai exercé la profession d'avocat pendant plus de 20 ans et j'ai, en fait, étudié le droit avec le professeur Alasdair Roberts, que vous connaissez probablement et qui est un expert reconnu dans le domaine de l'accès à l'information. Il a fait un certain nombre de déclarations à la presse. Il a été cité dans un certain nombre de journaux, dans le *Toronto Star* et dans *Lawyers Weekly*, un journal que je lis assez souvent en tant qu'avocat. Il a fait un certain nombre d'observations intéressantes.

Dans un article paru le 1^{er} novembre 2003 dans le *Toronto Star*, qui cite Alasdair Roberts, qui était professeur à l'Université Queen's et qui est maintenant à l'Université Syracuse dans l'État de New York, on peut lire ce qui suit:

Le principal expert canadien sur l'accès à l'information, Alasdair Roberts, déclare que le système traite de façon inéquitable les requérants suspects. On laisse de côté les demandes des médias tandis que les autres ne rencontrent pas d'obstacles. Il ressort des études d'Alasdair Roberts que la réponse aux demandes des journalistes prend plus de temps que les autres, en moyenne. « Tout le monde a droit à la même protection et au même traitement en vertu de la loi » déclare-t-il. « La loi ne contient aucune disposition disant que les journalistes et les membres de la classe politique doivent être traités comme des citoyens de deuxième classe ».

Il parle ensuite du système CDAI qui existait avant:

Le système CDAI est le produit d'un régime politique obsédé par la centralisation du contrôle. Ce système, qui existait sous une forme plus primitive depuis une décennie, a été amélioré par le gouvernement libéral en 2001 pour permettre aux fonctionnaires de l'ensemble du gouvernement d'examiner les demandes adressées à tous les grands ministères fédéraux, déclare Roberts, qui enseigne maintenant à l'Université Syracuse...

Vous souvenez-vous de cet article? Pourriez-vous nous dire ce qui se passait à l'époque dans le système d'accès à l'information et quelle est la situation actuelle.

• (1640)

M. Robert Marleau: Je ne suis pas certain d'avoir lu cet article. J'ai lu l'ouvrage d'Alasdair Roberts et un grand nombre de ses observations concernant l'accès à l'information. Depuis la publication de cet article, mon bureau a fait une enquête systémique entre 2003 et 2005 sur les demandes des médias qui déclenchent un « feu orange ».

L'Association canadienne des journaux a porté plainte. Mon prédécesseur a entrepris une enquête systémique à ce sujet. Nous avons constaté l'existence d'un feu orange. Il ressort de nos conclusions que les médias déclenchent effectivement ce feu orange, mais que leur situation n'est pas la pire. Les parlementaires et les avocats sont encore plus visés par le feu orange et le traitement de leurs demandes en est parfois ralenti.

Je ne me suis pas opposé au profilage des demandes qui est fait au sein d'un ministère, mais à ce que le délai prévu par la loi soit enfreint et j'ai adressé au Conseil du Trésor trois recommandations dont nous nous apprêtons à faire le suivi.

Voilà pour le feu orange et le profilage dont les médias peuvent faire l'objet. Je n'y vois pas d'objection, car si un ministère veut préparer ses communications lorsqu'une nouvelle est sur le point de sortir, du moment qu'il respecte le délai de 30 jours prévu par la loi ou les 60 jours de prolongation, cette décision lui revient. Nous pouvons contester le prétexte invoqué, et c'est une autre histoire, mais si le requérant obtient les renseignements dans le délai prescrit, c'est ce qui compte avant tout.

Quant au deuxième élément, nous n'avons pas constaté de problème majeur depuis lors. Désolé, j'empiète sur votre temps, mais c'était une question en deux parties.

M. Bob Dechert: Ça va.

M. Robert Marleau: Monsieur le président, je m'en remets à vous.

Le président: Veuillez terminer.

M. Robert Marleau: Lorsque j'ai examiné certaines de ces questions, du point de vue des plaintes, étant donné que c'est ce que nous recevons, j'ai eu l'impression que certains utilisateurs — et le feuillet que je vous ai remis au sujet des principaux utilisateurs a suscité des réactions parmi vous — engorgeaient le système au niveau des demandes et des plaintes. Nous avons donc mis sur pied une unité de règlement rapide qui fait un certain tri. Je ne voulais pas que les 500 plaintes contre la SRC, par exemple, bloquent tout mon processus d'enquête. Nous avons donc effectué un triage et cela semble donner de bons résultats. Je ne voulais pas que la vieille

dame de Moose Jaw qui se sert de la loi pour la première fois se fasse dire: « Vous êtes le numéro 2 185; nous nous occuperons de vous dans deux ans ».

M. Bob Dechert: Savez-vous si les 10 utilisateurs dont vous parlez font des demandes depuis plus de cinq ans, disons, ou s'ils ont commencé récemment?

M. Robert Marleau: Ce sont des utilisateurs expérimentés.

Le président: Monsieur Siksay, s'il vous plaît.

M. Bill Siksay: Merci, monsieur le président.

Monsieur Marleau, je voudrais en revenir à la liste de problèmes que j'ai soulevés tout à l'heure pour vous demander simplement si, depuis que vous êtes commissaire, le gouvernement a fait quoi que ce soit pour résoudre ces questions. A-t-il fait des efforts pour obliger les fonctionnaires à créer les dossiers nécessaires pour justifier leurs actes et leurs décisions?

M. Robert Marleau: À part les directives du Conseil du Trésor, rien n'a été inclus dans la loi.

M. Bill Siksay: L'intérêt public général l'emporte-t-il sur toutes les exemptions prévues afin que l'intérêt public passe avant les secrets d'État?

M. Robert Marleau: Non, et je pense que c'est une recommandation qui figure dans la proposition de loi sur la transparence gouvernementale.

M. Bill Siksay: Toutes les exemptions à l'obligation de divulguer les renseignements gouvernementaux ont-elles été justifiées en invoquant les torts qui résulteraient d'une divulgation plutôt que par des règles d'exemption générales?

M. Robert Marleau: À moins que la commissaire adjointe soit d'un avis contraire, je dirais que nos enquêtes font ressortir un recours abusif aux exemptions.

• (1645)

M. Bill Siksay: Les exigences de la Loi sur l'accès à l'information en ce qui concerne la divulgation... A-t-on cherché à empêcher de les contourner en invoquant des dispositions concernant le secret et d'autres lois fédérales, tout en respectant le caractère confidentiel des renseignements touchant la sécurité nationale et la vie privée?

M. Robert Marleau: Il y a un ensemble de lois qui exemptent divers programmes institutionnels de l'accès à l'information. C'est un phénomène qui se répand de plus en plus.

M. Bill Siksay: Monsieur le président, je veux seulement dire que mes collègues d'en face sont peut-être au courant des problèmes dont j'ai fait mention. Il s'agit des engagements que le Parti conservateur a pris dans son programme électoral, en 2006, au sujet du renforcement de la Loi sur l'accès à l'information. Il semble avoir encore beaucoup de chemin à faire pour tenir ses engagements.

Monsieur Marleau, en ce qui concerne le nombre d'utilisateurs, le nombre de plaintes et le nombre de demandes, est-il possible que l'expérience nécessaire pour faire aboutir une demande d'accès à l'information et en assurer le suivi a conduit des utilisateurs expérimentés à fournir ce service à d'autres personnes qui essaient d'obtenir des renseignements du gouvernement fédéral? Cela explique-t-il en partie la concentration de ces demandes?

M. Robert Marleau: Je répondrais par l'affirmative. Je pense que ceux que j'appellerais les « courtiers en données » ont un rôle légitime à jouer. Ils connaissent le système et peuvent donner satisfaction à un client assez rapidement en se servant de la loi de façon plus efficace. Il y a aussi des gens à l'étranger qui n'ont pas le droit de faire une demande d'accès à l'information et qui ont besoin d'un courtier en données.

Je fais une recommandation à cet égard. N'importe qui devrait avoir accès à l'information sans recourir aux services d'un courtier si c'est son choix. Il y a aussi des gens qui veulent rester anonymes, pour une raison ou pour une autre, et qui recourent aux services de ces personnes expérimentées.

C'est donc prévu dans la loi.

M. Bill Siksay: Cela pourrait expliquer pourquoi certaines personnes semblent faire si souvent des demandes.

M. Robert Marleau: C'est délicat pour moi. Je n'ai pas le droit de faire des procès d'intention. Lorsqu'un utilisateur fréquent demande un renseignement et a une plainte à m'adresser, c'est une plainte comme une autre.

M. Bill Siksay: Il pourrait y avoir des explications autres que celles qui semblent évidentes à certaines personnes autour de cette table.

Vous avez mentionné que le financement pose un sérieux problème. Je vous ai entendu dire que votre budget s'élève à 8 millions de dollars par année et que vous allez vous adresser à l'autorité qui examine les demandes budgétaires des agents du Parlement. Pourriez-vous nous dire ce dont vous avez besoin pour bien faire votre travail? D'après ce que vous déclarez dans votre rapport, il est évident que vous n'en avez pas les moyens actuellement. Toute cette opération semble compromise, en partie à cause d'un problème de financement.

M. Robert Marleau: J'ai fait valoir, l'année dernière, qu'il fallait se pencher sur la question, mais je ne voulais pas qu'on cherche seulement à régler le problème à coup d'argent.

Le Parlement a eu l'obligeance de nous fournir de l'argent pour faire une étude fondamentale. Nous avons reçu 100 000 \$ dans le budget de l'année dernière pour faire ce qu'on appelle un examen de base A. Nous l'avons fait. Nous avons négocié avec le Conseil du Trésor. Je crois que nous sommes d'accord sur une proposition que le comité parlementaire examinera la semaine prochaine. Si nous obtenons la somme demandée, nous rattraperons le terrain que nous avons perdu depuis les années 1990 et le début des années 2000 pour atteindre les normes de service que les Canadiens sont en droit d'attendre de mon bureau.

Le président: Merci.

Je désire seulement préciser que ce n'est pas le comité consultatif qui approuve votre demande. Je fais partie de ce comité consultatif. Je ne voudrais pas que vous ne puissiez pas faire votre travail à cause de moi. En fait, c'est en collaboration avec le Conseil du Trésor et le comité se fera un plaisir de vous rencontrer, la semaine prochaine, quand vous viendrez.

Monsieur McTeague, s'il vous plaît.

L'hon. Dan McTeague (Pickering—Scarborough-Est, Lib.): Merci, monsieur le président.

Si vous le permettez, je vais partager mon temps avec Mme Martha Hall Findlay. J'ai seulement une question.

Monsieur Marleau, madame Legault, c'est un plaisir de vous voir ici tous les deux. Je vous remercie d'être venus.

Monsieur Marleau, je tiens à mentionner que vous avez perdu un bon ami, M. Gilbert Parent, avec qui vous avez travaillé par le passé. Je vous adresse également mes condoléances. Nous vous félicitons d'avoir si bien travaillé avec lui au cours des années, pour nous tous.

Monsieur Marleau, je voudrais passer très rapidement aux rapports et aux recommandations de M. Reid, dont certaines ont pris la forme d'un projet de loi d'initiative parlementaire.

Sur les 10 recommandations que vous formulez, y en a-t-il qui sont identiques ou différentes...? Vous apportent-elles ce dont vous avez besoin pour renforcer votre autorité? Je veux parler, par exemple, de la recommandation numéro 9 dans laquelle vous parlez de supprimer les frais de communication en cas de prorogation au-delà de 60 jours. Vous suggérez d'annuler les droits exigés. Il ne semble pas que ce soit très efficace pour atteindre votre objectif.

Je reconnais également qu'il y a l'accès aux tribunaux. Selon vous, cela n'augmenterait-il pas le recours aux tribunaux compte tenu de la majorité des cas?

• (1650)

M. Robert Marleau: Je répondrai à la première partie de votre question en disant que certaines de ces recommandations figurent dans la proposition de M. Reid concernant la transparence du gouvernement, mais d'autres pas. Nous avons abordé la question en essayant de renforcer le modèle de conformité et de résoudre certaines questions concernant l'efficacité du commissaire.

Pour ce qui est de la recommandation numéro 9, si un ministère doit venir me voir pour demander d'approuver une nouvelle prorogation, cela crée un frein. Ce ne sera peut-être pas d'une efficacité absolue, mais les ministères devront aller expliquer au commissaire pourquoi ils ont besoin de plus de 60 jours. C'est ce qui se passe en Alberta et cela fonctionne. Ils ne veulent pas avoir à s'expliquer. Ils feront le nécessaire. Voilà l'objectif.

En ce qui concerne l'accès direct aux tribunaux, j'ai déjà expliqué qu'un grand nombre de requérants l'ont demandé à l'occasion des consultations que nous avons tenues, mais cela représente des coûts. Si je porte une plainte devant la Cour fédérale pour un demandeur, il n'y a pas de frais. Par conséquent, je ne pense pas que tout le monde se précipitera devant les tribunaux. Par contre, ceux qui choisiront cette voie en auront la possibilité. Certains demandeurs m'ont dit que je devais m'ôter de leur chemin, que mes enquêtes leur barraient la route et qu'ils voulaient seulement porter l'affaire devant les tribunaux.

L'hon. Dan McTeague: Oui.

Pourriez-vous seulement me dire en quoi vos recommandations diffèrent à cet égard de celles de John Reid, l'ancien commissaire?

M. Robert Marleau: L'une d'elles porte sur le pouvoir exécutoire. Ce serait un changement important.

De nombreuses provinces, soit la Colombie-Britannique, l'Alberta, le Québec et l'Ontario, confèrent des pouvoirs exécutaires. Je recommande que le Parlement légifère pour conférer au commissaire des pouvoirs exécutaires pour les plaintes portant sur des questions administratives, comme les droits à payer, les frais de préparation et de recherche, tous ces frais. Cela peut paraître insuffisant, mais si le commissaire reçoit une plainte concernant les frais, par exemple, et dit: « Désolé, c'est abusif, vous perdez le droit d'imposer des frais », cela va créer un frein.

Le président: Madame Hall Findlay, s'il vous plaît.

[Français]

Mme Martha Hall Findlay (Willowdale, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins de partager leur temps avec nous cet après-midi.

[Traduction]

Notre collègue, M. Hiebert, a semblé s'étonner de la liste des 10 principaux utilisateurs et a laissé entendre que le public n'avait pas vraiment accès à l'information. Je tiens à dire que les Canadiens comptent sur les médias pour s'informer et je suppose que les médias figurent parmi les principaux utilisateurs.

Je reconnais que le Commissaire à l'information ne peut pas divulguer l'identité des demandeurs, mais pourriez-vous au moins nous confirmer que les médias sont d'importants utilisateurs de ce service et que le public peut donc avoir accès à l'information?

M. Robert Marleau: Bien entendu, dans notre régime démocratique, les médias jouent un rôle extrêmement important. Pour ce qui est d'utiliser l'accès à l'information, ils n'en sont pas les principaux utilisateurs. Ils représentent environ 10 à 15 p. 100, selon l'année, des utilisateurs de l'ensemble du régime.

Pour ce qui est des plaintes que je reçois, et dont le nombre est beaucoup plus limité, disons 2 100 par année, ils ne comptent pas non plus parmi les principaux utilisateurs. Un plaignant que je qualifierais de spécialiste figure parmi les principaux utilisateurs. J'ai un utilisateur des médias qui m'adresse beaucoup de plaintes, mais le système attribue à peu près 10 à 12 p. 100 des plaintes, je crois, aux médias. Généralement, cela étonne les gens. On pense que les principaux utilisateurs appartiennent au secteur des médias alors qu'ils appartiennent au secteur des affaires.

Mme Martha Hall Findlay: Merci.

Le président: Nous en sommes à 4 minutes et 53 secondes, ce qui est excellent pour les deux visiteurs. Bienvenue parmi nous.

Madame Block.

Mme Kelly Block (Saskatoon—Rosetown—Biggar, PCC): Merci beaucoup.

Monsieur Marleau, je vous remercie, vous et les personnes qui vous accompagnent, d'être venus ici aujourd'hui.

Je m'intéresse aux fiches de rendement et j'ai quelques questions à vous poser après avoir lu votre rapport. Vos fiches de rendement attribuent à plusieurs ministères des notes qui ont retenu l'attention des médias la semaine dernière. Je voudrais que nous les examinions d'un peu plus près.

Cette année, vous avez accordé un F à la GRC et si nous faisons un petit retour en arrière, elle a aussi reçu un F dans le rapport de 2005, quand les libéraux étaient au pouvoir. Ne lui avez-vous pas attribué également un F, en 2005, comme cette année?

• (1655)

M. Robert Marleau: Cette année, nous avons adopté un barème d'étoiles, car nous avons ajouté un contexte aux fiches de rendement au lieu d'attribuer seulement une note de A à F. Nous lui avons accordé deux étoiles.

Mme Kelly Block: Merci.

J'ai une autre question concernant les fiches de rendement. Dans votre rapport, sous la rubrique « engagements », vous dites que le Bureau du Commissaire à l'information s'engage également à mieux informer les institutions fédérales, suffisamment à l'avance, du processus entourant l'établissement de la fiche de rendement et des

exigences qui y sont liées. Pouvez-vous expliquer ce que vous entendez par là et, pour le moment, dans quelle mesure les ministères comprennent-ils le processus?

M. Robert Marleau: Puis-je demander à Mme Legault de répondre à cette question?

Mme Suzanne Legault (commissaire adjointe, Politiques, communications et opérations, Commissariat à l'information du Canada): Monsieur le président, cette année, nous avons mis en place, pour les fiches de rendement, un nouveau processus plus détaillé et plus complet si bien que les ministères ont eu un préavis très court pour comprendre le genre de renseignements que nous allions leur demander. Nous en parlons dans le rapport spécial.

Nous voulions notamment obtenir des données au sujet des prorogations et de la durée des consultations. Les ministères ne recueillent pas ces renseignements de façon très détaillée car, pour le moment, ils n'ont pas à l'indiquer dans leur rapport au Secrétariat du Conseil du Trésor. Pour cette raison, les ministères ont eu un peu de travail à faire pour répondre à nos questions. Nous nous intéressons particulièrement à la prorogation des délais de consultation parce qu'à notre avis, c'est devenu un véritable problème.

Nous avons décidé d'établir notre programme à l'égard des fiches de rendement sur trois ans afin que les ministères et les institutions qui feront l'objet d'une fiche de rendement soient avertis à l'avance que nous examinerons en détail certaines de ces pratiques.

Mme Kelly Block: J'ai une question supplémentaire.

S'ils ont eu un préavis très court pour votre évaluation de cette année, cela peut-il expliquer certaines notes plus basses que les organismes et les ministères ont reçues s'ils ne comprenaient pas bien sur quoi vous alliez les évaluer?

Mme Suzanne Legault: Ils avaient bien compris quels renseignements nous recherchions. Une seule institution n'a pas pu répondre en détail à certaines de nos questions. C'était la GRC à l'égard de certains délais de plus de 30 jours. Elle n'avait pas recueilli ces données ou elle ne les a pas fournies dans le délai que nous lui avions accordé.

Toutefois, nous sommes entrés en contact avec tous les ministères. Pour ce qui est de bien leur expliquer nos exigences, nous avons eu de nombreux échanges avec tous les ministères qui ont fait l'objet de fiches de rendement.

Mme Kelly Block: Dans ce cas, que cherchez-vous à améliorer? Je suppose que vous voulez faire connaître à l'avance le processus et les exigences concernant les fiches de rendement. Vous dites que vous devez le faire. Pensez-vous l'avoir fait suffisamment bien ou que des améliorations sont toujours possibles?

Mme Suzanne Legault: Excusez-moi?

Mme Kelly Block: Le rapport laisse entendre qu'il est nécessaire de mieux informer les institutions, à l'avance, au sujet du processus et des exigences concernant les fiches de rendement. Vous avez décrit ce qui me semble constituer une bonne communication et une bonne compréhension. Dans ce cas, à quoi faites-vous allusion quand vous parlez d'améliorer le processus et les exigences à l'avance?

Mme Suzanne Legault: Nous pouvons toujours améliorer nos processus, c'est certain, et nous nous efforçons toujours de le faire.

Une des mesures que nous voulons améliorer fait partie des recommandations que nous avons adressées au Secrétariat du Conseil du Trésor en ce qui concerne les statistiques à recueillir pour le Parlement, les autres institutions et notre bureau, afin de mieux comprendre ce qui se passe dans le système.

• (1700)

Le président: Merci.

Monsieur Marleau, nous allons examiner cela d'un peu plus près ainsi que vos recommandations, etc., mais dans votre rapport annuel, vous dites que les retards touchaient 85 p. 100 des dossiers. Si vous estimez que cela reflète la situation dans l'ensemble du gouvernement, d'après les fiches de rendement, les deux tiers des ministères ne se conforment pas à la loi. C'est un constat d'échec.

M. Robert Marleau: C'est ce que j'ai dit.

Le président: En effet.

Si vous obtenez les ressources voulues, et je suis sûr que vous les aurez, combien d'années faudra-t-il attendre pour que le système soit normalisé et réponde aux normes générales de la Loi sur l'accès à l'information?

M. Robert Marleau: Monsieur le président, si j'obtiens les ressources que je demande au Parlement, je pourrai faire mon travail. Toutefois, mon travail n'est pas de gérer le régime d'accès à l'information. C'est le rôle du gouvernement du Canada, sous la direction du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Normalement, le chef de l'institution est responsable de l'administration de la loi et c'est vrai, c'est ce que dit la loi. Toutefois, le ministre désigné, qui est le ministre du Conseil du Trésor, assume la responsabilité du rendement général en vertu de la loi. Voilà où je pense qu'il y a eu un manque de leadership. Cela ne date pas de l'année dernière ou de l'année d'avant. Ce manque existe depuis très longtemps.

Le président: Monsieur Wrzesnewskyj, s'il vous plaît.

M. Borys Wrzesnewskyj: Monsieur Marleau, vous avez déclaré que vous n'aviez constaté aucune ingérence directe dans les demandes d'accès à l'information au cours des deux dernières années.

Si vous étiez au courant d'une ingérence directe, et pas seulement générale qui chercherait à donner le ton, mais une ingérence directe dans une demande d'accès à l'information, quelles seraient les sanctions, non pas celles que vous pourriez appliquer, mais les sanctions prévues?

M. Robert Marleau: Faire honte, blâmer, faire savoir au public ce qui s'est passé et déposer un rapport au Parlement, voilà à peu près la seule sanction. Ensuite, c'est au Parlement de décider de la suite à donner. Depuis que je suis là, nous n'avons eu qu'un cas de soupçon d'ingérence politique, un cas sur lequel votre comité s'est penché de très près en ce qui concerne le rapport du ministère des Affaires étrangères sur les droits de la personne en Afghanistan. Deux demandes alléguaient une ingérence politique.

Dans notre enquête, nous n'avons pas pu l'établir, ni de près ni de loin. Nous avons déposé notre rapport auprès du comité également à ce sujet et le comité a formulé d'excellentes recommandations au gouvernement, mais d'après le rapport du comité, je crois qu'il n'a pas pu établir si cela s'est passé ou non.

M. Borys Wrzesnewskyj: Je voudrais revenir à la GRC dont j'ai parlé tout à l'heure. Elle a reçu une note inférieure à la moyenne. Je suppose que c'est la pire note que vous ayez attribuée dans vos fiches de rendement pour cette culture de non-divulgaration dont vous avez parlé.

Il y a un peu moins de deux ans, au Comité des comptes publics, un ancien agent de l'accès à l'information a déclaré, en réponse à des questions, que le sous-commissaire Gauvin, qui est un rang en dessous du commissaire, l'avait convoqué dans la salle de réunion. On lui a demandé de remplacer les documents qui devaient être envoyés par d'autres documents que le sous-commissaire avait préparé. Comment traitez-vous ce genre de cas?

M. Robert Marleau: Premièrement, j'ai besoin d'une plainte pour enquêter. La loi contient maintenant des dispositions, surtout en ce qui concerne la destruction des documents, qui permettent de poursuivre en vertu de l'article 67.1 du Code criminel.

Devant un cas de ce genre, je le transmettrais le plus rapidement possible au procureur général.

M. Borys Wrzesnewskyj: C'est un renseignement utile. C'est l'agent Estabrooks, je crois, qui a également témoigné et qui travaillait dans ce service. On a parlé de congédiements constructifs et de mutations punitives.

Je crois que l'agent en question a également dit que des dossiers disparaissaient ou qu'on leur estampillait la cote top secret pour que l'information ne soit pas communiquée. Êtes-vous au courant de ce genre de pratiques au sein de la section d'accès à l'information de la GRC?

• (1705)

M. Robert Marleau: Non, ce n'est pas ressorti directement de nos enquêtes. Est-ce par excès de zèle qu'on estampille un document top secret quand ce n'en est pas un? Cela peut arriver. Nous le découvrons. Nous le contestons et le document est généralement divulgué car nous pouvons voir ce qui est top secret. Cela ne nous empêche pas de voir le dossier et donc, nous l'examinons.

Je dois dire que la GRC a également dû faire face à une forte augmentation du nombre de demandes au cours de cette période d'examen. Elle y a investi davantage de ressources. Nous nous attendons, d'après son plan d'action que nous avons publié dans notre rapport, qu'elle se comportera un peu mieux l'année prochaine.

M. Borys Wrzesnewskyj: Arrive-t-il souvent que des dossiers disparaissent?

M. Robert Marleau: Je n'en ai aucune idée, monsieur.

M. Borys Wrzesnewskyj: Il semble que cette question ait été soulevée...

M. Robert Marleau: Il est rare que nos enquêtes nous amènent à conclure qu'un dossier a disparu.

Des dossiers se perdent, des dossiers ne sont pas retrouvés, les méthodes de recherche suivies laissent à désirer et il y a une mauvaise gestion des dossiers. Alvin Toffler, que j'ai déjà mentionné, a parlé de « surcharge d'information ». Pour le moment, c'est une crise de la gestion de l'information qui existe dans l'ensemble du gouvernement. Il n'est donc sans doute pas rare que des dossiers disparaissent. Quant à savoir si on les fait disparaître délibérément, c'est une autre question.

Le président: Monsieur Dreeshen, s'il vous plaît.

M. Earl Dreeshen (Red Deer, PCC): Merci beaucoup d'être venu ici aujourd'hui, monsieur Marleau.

Je suis un ancien enseignant. Je viens de faire quelques calculs et je pense avoir établi environ 20 000 fiches de rendement au cours de ma vie d'enseignant au secondaire. Nous ne donnions pas des étoiles.

Je voudrais vous parler d'une des choses que j'ai lue ici dans le *Toronto Sun*. Il est question des pires rendements et de certains des meilleurs. Nous venons d'attribuer des étoiles, mais il semble que les médias s'intéressent davantage à la lettre qui est attribuée. J'ai l'impression qu'on nous parle seulement des F.

Je voudrais en parler un peu. Vous avez mentionné la SRC, etc. Sur les 10 principaux utilisateurs dont nous avons parlé tout à l'heure, vous avez dit que les courtiers en données avaient un rôle légitime à jouer. Sur les 10 principaux utilisateurs, combien considérez-vous comme des courtiers en données?

M. Robert Marleau: Dans notre liste, nous classifions les utilisateurs dans la catégorie « médias » ou « affaires ». Les courtiers en données font partie de la catégorie des affaires. Nous nous en tenons à ces catégories, car ce sont celles qu'utilise le Conseil du Trésor, de façon à ne pas divulguer d'identité.

M. Earl Dreeshen: Quels sont les ministères que ces 10 principaux utilisateurs visent habituellement?

M. Robert Marleau: C'est assez général. Un utilisateur se spécialise dans un ministère particulier parce qu'il le connaît bien et qu'il est sur une piste ou parce qu'il veut continuer à obtenir de l'information sur une politique ou un sujet donné. Il y a des spécialistes et il y a des généralistes.

M. Earl Dreeshen: Il est sans doute difficile de répondre à cette question, mais si vous faisiez abstraction des 10 principaux utilisateurs, je me demande en quoi cela changerait les notes attribuées dans les fiches de rendement.

M. Robert Marleau: C'est difficile à dire, car il y a un fossé entre les 10 principaux utilisateurs et les 10 principaux plaignants. Comme je vois seulement les plaintes, j'ai du mal à faire le lien. J'ai déjà été enseignant au secondaire, moi aussi, et quand on attribue ce genre de notation, on veut être le plus équitable possible. Nous calculons le pourcentage d'utilisation de nos ressources à partir des plaintes et les fiches de rendement portent sur le rendement des institutions dans le contexte des délais de traitement.

M. Earl Dreeshen: J'aurais seulement une ou deux choses à ajouter, si vous le permettez.

À la page 97 de votre rapport, vous avez attribué un A au ministère de la Justice pour cette année. Bien entendu, au cours des trois années précédentes, c'était seulement des F, comme vous l'avez déjà mentionné. Et vous avez dit que c'était surtout attribuable à un changement d'orientation. Quel était le principal problème au cours des trois années précédentes?

M. Robert Marleau: Si vous allez à page 98, l'avant-dernier titre est « leadership de la haute direction »; je crois que c'est ce qui a changé les choses.

M. Earl Dreeshen: La situation est la même en ce qui concerne Bibliothèque et Archives Canada?

• (1710)

M. Robert Marleau: La situation est un peu différente pour Bibliothèque et Archives Canada. Cette institution prend vraiment au sérieux son devoir d'assistance et travaille en collaboration très étroite avec les demandeurs pour comprendre leurs demandes et ainsi mieux les satisfaire. Dans ce sens, c'est donc légèrement différent. Mais bien entendu, le devoir d'assister commence en haut de la hiérarchie. Une loi dit que le chef de l'institution doit...

M. Earl Dreeshen: Pour revenir sur ce rapport dont les médias ont parlé, si vous prenez ces 10 institutions, deux seulement ont reçu des notes moins bonnes qu'en 2005 du temps du gouvernement libéral. Est-ce ainsi que vous le voyez?

M. Robert Marleau: Il y en a seulement deux qui ont reçu...

M. Earl Dreeshen: Des notes plus basses cette année que l'année dernière.

M. Robert Marleau: Oui. Il y a eu une amélioration au BCP, par exemple. La situation a progressé aux Travaux publics. Il y a donc des améliorations.

Une autre chose que nous avons mentionnée dans ce rapport et dont les médias ne parlent peut-être pas, mais que nous voulions fournir au comité, est le contexte du plan d'action. J'ai essayé de créer un contrat public entre l'institution et le Parlement en disant voici comment nous allons renverser la vapeur, un peu comme un enseignant qui conclut un contrat avec ses élèves.

M. Earl Dreeshen: J'ai juste une ou deux brèves...

Le président: Une seule.

M. Earl Dreeshen: J'ai du mal à comprendre, mais votre personnel est-il aussi prêt à satisfaire les utilisateurs fréquents que la dame de Moose Jaw?

M. Robert Marleau: Je dois dire qu'en effet, la complexité de leurs plaintes nous pose parfois plus de difficulté que celle de la petite dame de Moose Jaw. Toutefois, nous avons mis en place un système de triage. Si les plaintes de ces utilisateurs franchissent cette étape, elles rejoignent les autres. Il n'y a donc pas de discrimination. Toutefois, le dernier contrat d'enlèvement de la neige au quartier général de la SRC risque d'attendre un peu.

M. Earl Dreeshen: Pensez-vous que le ministère partage le même avis?

Le président: Merci.

M. Earl Dreeshen: Désolé.

Le président: Merci.

Madame Thi Lac, s'il vous plaît.

[Français]

Mme Ève-Mary Thāi Thi Lac: Merci encore, monsieur Marleau.

Vous avez mentionné à plusieurs reprises que la Loi sur l'accès à l'information doit être modernisée. On sait qu'en 2002, on a émis 139 recommandations, mais rien n'est ressorti de ce rapport. À de nombreuses reprises, des députés ont déposé des demandes de changements à cette loi. Certains changements y ont été apportés, mais de façon succincte.

Je suis heureuse du fait que ma collègue Mme Freeman, porte-parole du Bloc québécois en matière de vie privée et d'éthique, présentera, au cours de cette 40^e législature, un projet de loi visant à moderniser cette loi. M. Asselin a posé une question tout à l'heure sur la volonté politique. J'espère que le projet de ma consœur recevra l'appui de mes collègues ici, surtout ceux du gouvernement qui ne cherchent qu'à faire plus que ce que les libéraux ont pu faire dans le passé. Je serais très heureuse que mes collègues d'en face donnent leur appui au projet de loi de ma consœur.

Vous parliez tout à l'heure de 10 personnes qui déposent beaucoup de demandes. Je veux bien m'assurer qu'il ne s'agit pas de 10 individus, mais bien de 10 associations ou catégories de personnes.

M. Robert Marleau: Ce ne sont pas des demandeurs. La liste que je vous ai fournie fait état des plaignants qui déposent des plaintes au commissariat. On parle bien de 10 individus.

Mme Ève-Mary Thאי Thi Lac: Il s'agit vraiment de 10 individus?

M. Robert Marleau: En fait, dans le cas d'un plaignant dans un contexte d'affaires, cela peut inclure une petite étude d'avocats, par exemple. Ce sont 10 utilisateurs qui se plaignent à notre commissariat.

Mme Ève-Mary Thאי Thi Lac: Ce sont 10 associations.

M. Robert Marleau: Dans la plupart des cas, ce sont des individus.

Mme Ève-Mary Thאי Thi Lac: D'accord.

Par ailleurs, votre premier tableau en haut indique que 14 plaintes proviennent de parlementaires, alors que le deuxième tableau n'en indique aucune. Est-ce parce que les parlementaires ont arrêté de se plaindre ou parce qu'on a accordé la priorité au traitement de leurs plaintes?

M. Robert Marleau: C'est la magie des statistiques. Le premier tableau fait état d'un plaignant dans la catégorie des parlementaires. Ce n'est pas nécessairement un parlementaire; il peut s'agir d'un membre du personnel d'un député ou d'un sénateur. Cela représente 1 p. 100 des plaintes. Dans le deuxième tableau, qui présente l'inventaire en entier, cela tombe en deçà de 1 p. 100 et disparaît.

• (1715)

Mme Ève-Mary Thאי Thi Lac: D'accord.

J'aimerais vous poser une dernière question. Quelles sont les plus grandes différences entre vos recommandations et l'avant-projet de loi qu'avait déposé M. Reid?

M. Robert Marleau: Plusieurs recommandations s'entrecoupent. Celles de M. Reid et celles du projet de loi de votre consœur, qui reflète celui de M. Martin qui est actuellement au *Feuilleton* de la Chambre des communes, vont beaucoup plus loin dans certains éléments, par exemple la révision des exemptions et exclusions qu'on tente de rendre toutes discrétionnaires. Je ne suis pas allé jusque-là, car je ne souhaitais pas créer un débat qui conduirait à de plus amples discussions. Je voulais émettre au comité 12 recommandations qui, à mon avis, étaient appuyées par tous les utilisateurs du système et qui apporteraient une meilleure discipline quant à la performance des ministères régis par le régime de la Loi sur l'accès à l'information. Tel était l'objectif.

Je ne rejette rien que je n'aie pas inclus dans mes recommandations, mais je reconnais aussi que si l'on tient à parler des pouvoirs d'ordonnance absolue pour le commissaire, on aura un très long débat.

Mme Ève-Mary Thאי Thi Lac: Bien que le projet de loi de ma consœur aille plus loin que vos recommandations, ce serait une très bonne chose qu'il soit adopté.

M. Robert Marleau: Comme je l'ai dit dans mes remarques d'ouverture, j'appuie d'emblée le projet de loi déposé par mon prédécesseur. À titre d'ancien greffier de la Chambre des communes, je sais que cela exigera une initiative ministérielle et une recommandation royale. Je sais aussi que le Règlement permet au gouvernement de faire sien ce projet de loi.

Mme Ève-Mary Thאי Thi Lac: Merci.

[Traduction]

Le président: C'est au tour de M. Hiebert, s'il vous plaît.

M. Russ Hiebert: Merci, monsieur le président.

Comme le montre ce tableau que vous nous avez remis, non seulement les 10 principaux utilisateurs génèrent 50 p. 100 de votre travail, mais plus précisément, trois personnes génèrent le tiers de votre travail. Ne trouvez-vous pas que c'est pour le moins intéressant?

M. Robert Marleau: Je dois mentionner qu'il s'agit de plaignants et non pas d'utilisateurs. C'est un peu différent. Est-ce que je trouve cela bizarre? Cela m'a semblé bizarre la première fois que j'ai vu ces chiffres.

M. Russ Hiebert: Vous avez un budget de 8 millions de dollars et le tiers de votre travail provient de trois Canadiens.

M. Robert Marleau: Voilà pourquoi, si vous examinez le modèle d'affaires que nous avons mis en place et que nous allons essayer de financer, vous verrez que nous avons mis sur pied une unité de réception et de règlement rapide et que nous avons établi certains critères de triage pour que ces utilisateurs ne monopolisent pas entièrement le processus de plaintes.

M. Russ Hiebert: Comme ils le font.

Quel pourcentage de plaintes jugeriez-vous frivoles et vexatoires? Vous avez utilisé ces mots tout à l'heure.

M. Robert Marleau: Dans le milieu de l'accès à l'information, ce que vous jugez frivole ou vexatoire dépend de quel côté de la barrière où vous vous trouvez. J'ai eu des discussions avec mes collègues des provinces. Mes prédécesseurs n'ont jamais jugé une demande frivole ou vexatoire et je ne l'ai pas fait non plus jusqu'ici. Un de mes collègues, en Alberta, où la loi contient des dispositions à l'égard des demandes frivoles ou vexatoires, n'a eu qu'un cas de ce genre depuis qu'il est en poste.

M. Russ Hiebert: Comme j'ai de nombreuses questions à poser, je vais devoir m'arrêter là.

Y a-t-il des frais à payer pour faire une demande?

M. Robert Marleau: Il y a des frais de 5 \$ par demande. Il n'y a pas de frais pour déposer une plainte.

M. Russ Hiebert: Très bien. Combien une demande coûte-t-elle en moyenne à votre bureau?

M. Robert Marleau: Le coût moyen par demande est publié par le Secrétariat du Conseil du Trésor et pour cette année, le coût moyen par demande traitée se chiffre à 1 425 \$.

M. Russ Hiebert: Mille quatre cents dollars par demande. Étant donné que trois personnes génèrent le tiers de votre travail, ne serait-il pas logique d'établir un barème de frais progressifs, à partir d'un certain seuil, afin que vous puissiez recouvrer une partie des dépenses générées par ces trois personnes?

• (1720)

M. Robert Marleau: Du côté des plaintes, ce sont les droits des personnes qui sont en jeu et ces utilisateurs agissent peut-être au nom de quelqu'un d'autre.

M. Russ Hiebert: Je veux parler du côté des demandes.

M. Robert Marleau: Du côté des demandes, le règlement prévoit déjà des frais et c'est pourquoi le coût moyen est de 1 425 \$, mais les frais moyens perçus sont de 13,34 \$.

M. Russ Hiebert: C'est là tout un écart.

M. Robert Marleau: Mais c'est une question de politique gouvernementale. C'est au Parlement d'examiner ces règlements pour voir s'ils sont pertinents. Dans bien des cas, je préconise l'absence de frais.

M. Russ Hiebert: Je pense que c'est la chose à faire lorsqu'une personne fait moins de 50 demandes, mais si vous avez trois personnes qui génèrent 800 demandes, le tiers de votre travail, cela semble un peu excessif.

Pour ce qui est de la protection des renseignements personnels, divulguez-vous le nom du demandeur au ministère à qui les renseignements sont demandés?

M. Robert Marleau: Non. Toutes les demandes et toutes les plaintes sont traitées quelle que soit l'identité du demandeur et c'est prévu dans la loi.

M. Russ Hiebert: Par conséquent, le ministère qui reçoit la demande ignore qui demande les renseignements?

M. Robert Marleau: En effet. Le coordonnateur du ministère sait qui est le demandeur, mais pour ce qui est de rechercher les documents, à moins que ce ne soit absolument nécessaire pour obtenir les documents en question, l'identité n'est pas révélée et ne devrait pas l'être.

M. Russ Hiebert: De toute évidence, des gens savent qui sont ces personnes, pas seulement à votre bureau, mais dans divers ministères. Pour quelle raison protège-t-on l'anonymat du demandeur? Je peux comprendre dans le cas d'un plaignant. Cela me semble parfaitement logique. Mais quel est l'intérêt public à préserver l'anonymat du demandeur? Je me demande surtout pourquoi le public ne doit pas savoir qui sont ces trois utilisateurs.

M. Robert Marleau: C'est la vie privée du demandeur et la vie privée du plaignant.

M. Russ Hiebert: Je parle du demandeur.

M. Robert Marleau: La loi stipule « sans égard à l'identité ».

M. Russ Hiebert: Je comprends que c'est ce que prévoit la loi. Je voudrais savoir si vous savez pourquoi c'est le cas.

M. Robert Marleau: Je suppose que, compte tenu de la nature humaine, avec le temps, l'identité du demandeur pourrait influencer sur la qualité du service qu'il reçoit. De plus...

M. Russ Hiebert: Mais vous venez... Le ministère sait quand même qui demande les renseignements.

M. Robert Marleau: Le coordonnateur le sait parce que la demande est accompagnée d'un chèque et d'une signature. Toutefois, il est censé traiter cette demande sans tenir compte de l'identité du demandeur et de garder celle-ci confidentielle. Si vous demandez des

renseignements personnels, bien entendu, d'autres personnes en prendront connaissance en cours de route, mais le résultat obtenu est censé être le même.

M. Russ Hiebert: Je le comprends parfaitement. Je ne laisse nullement entendre qu'il devrait y avoir un lien entre la nature de la demande et le demandeur. Je dis seulement qu'il serait très intéressant que le public sache combien de demandes une personne fait, et non pas le genre de demandes, mais le nombre.

M. Robert Marleau: Dans un cas, cela pourrait être très volumineux, si vous pensez à Maher Arar, mais dans un autre, cela peut concerner un congédiement injustifié, ce qui n'intéresse personne d'autre. Toutes sortes de questions entrent en jeu.

M. Russ Hiebert: Encore une fois, je ne préconise pas d'indiquer la nature de la demande, mais simplement qui l'a adressée. J'essaie de comprendre pourquoi l'anonymat est important, mais j'ai terminé ma question.

Merci.

M. Robert Marleau: Si vous me permettez d'ajouter quelque chose à ce sujet, monsieur, rien n'empêche le gouvernement du Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor de publier une liste comme celle-ci, sans divulguer l'identité, s'ils veulent associer le nombre de demandes à une certaine catégorie d'utilisateurs.

Le président: Pour préciser le coût par demande, le chiffre que vous avez donné est-il le chiffre net?

M. Robert Marleau: Le coût par demande traitée est de 1 425,04 \$. Le coût total des opérations pour 2007-2008 se chiffre à 43,9 millions de dollars, moins 404 000 \$ en frais recouverts. Divisez ce chiffre par 31 000 demandes et vous obtiendrez 1 400 \$ par demande.

Le président: Merci. Ce n'est donc pas un chiffre net.

Monsieur Siksay.

M. Bill Siksay: Merci, monsieur le président.

Pour que je comprenne bien, monsieur Marleau, vous dites que vous n'avez pas vu une seule demande frivole ou vexatoire et qu'un seul de vos collègues du pays en a eu une. Parlez-vous des demandes ou des plaintes?

M. Robert Marleau: Il s'agit d'une plainte vexatoire ou frivole. Je ne connais qu'un seul cas en Alberta où le commissaire a été de cet avis. C'est difficile. C'est très subjectif. Tout dépend de quel côté de la barrière vous vous trouvez. Mais il y a aussi le concept d'abus.

• (1725)

M. Bill Siksay: Je voudrais revenir sur votre déclaration de jeudi à propos des problèmes systémiques. Nous avons parlé d'un certain nombre d'entre eux cet après-midi. Vous avez parlé de l'ampleur de la crise de la gestion de l'information et vous avez dit qu'il « n'existe présentement aucune approche à la voie universelle et horizontale pour gérer ou accéder à l'information gouvernementale ». Pourriez-vous nous préciser davantage ce que vous entendez par là ou à quoi pourraient ressembler les changements?

M. Robert Marleau: Je pense que le gouvernement doit faire un investissement horizontal dans la gestion de l'information. Il n'y a pas de plate-forme commune. Nous nous sommes débarrassés de la bonne vieille secrétaire qui s'occupait du classement et maintenant, personne ne classe les documents. C'est simplement entreposé électroniquement quelque part. Les employés n'ont pas une formation adéquate en gestion de l'information. Certaines institutions essaient simplement de déléguer cette responsabilité à la première personne disponible pour faire ce travail.

Je pense qu'il faut faire preuve d'un véritable leadership au niveau central et investir dans l'infrastructure et la technologie pour les mettre à jour. Nous croulons tous sous le poids des courriels et nous ne les gérons pas comme il faut.

Je vais seulement vous en donner un bref exemple. Dans un ministère, si vous demandez un renseignement au sujet d'un certain contrat, on doit envoyer 1 200 courriels pour obtenir les documents correspondants. La prochaine fois que la même question est posée au sujet d'un document similaire, les premiers 1 200 courriels ressortent et il faut les examiner. Tout cela grossit de façon exponentielle et le gouvernement croule sous le poids de cette crise.

M. Bill Siksay: Vous avez dit aussi que certaines institutions ne savent même pas exactement quels renseignements elles détiennent. Est-ce également parce qu'il n'y a pas de personnes responsables, qui savent quels sont les renseignements et qui sont chargées de ce travail?

M. Robert Marleau: Oui. C'est en grande partie un problème de ressources, à la fois technologiques et humaines. C'est souvent une activité qui passe après les autres, quand on y pense.

Comme vous m'avez posé la question, un des témoins avec qui vous pourriez avoir une discussion à ce sujet est Ian Wilson, qui dirige Bibliothèque et Archives Canada dont le mandat est d'archiver et de préserver. Il estime également que c'est sa loi qui devrait régir l'obligation de créer un dossier, et non pas la mienne. Je suis un ombudsman chargé de la surveillance, mais en fin de compte, c'est lui qui se retrouve avec le gâchis et qui doit classer ces documents.

M. Bill Siksay: Vous avez également mentionné que le nombre de consultations entre les institutions a augmenté et causait des retards. Pourriez-vous nous en dire un peu plus à ce sujet?

M. Robert Marleau: La loi exige une consultation avec des tiers. Il y a aussi les directives du Conseil du Trésor qui obligent toutes les institutions à consulter le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international sur les questions touchant les affaires étrangères et la sécurité, le ministère de la Justice pour les questions concernant le secret entre l'avocat et son client et le Bureau du Conseil privé au sujet des documents confidentiels du Cabinet, mais rien dans la loi n'incite à le faire rapidement.

Par conséquent, nous constatons que le gouvernement rend service au gouvernement et que les consultations s'éternisent. Par conséquent, si je suis à l'Agence des services frontaliers du Canada et que je dois consulter le BCP, j'ai naturellement tendance à proroger pendant 120 jours, car je sais que la réponse du BCP tardera et que je serai accusé de ne pas avoir respecté mon délai. Ces consultations ont donc de lourdes répercussions.

J'estime que le ministère des Affaires étrangères, par exemple, devrait obtenir des ressources pour les affecter spécialement aux consultations et ensuite s'occuper lui-même de la demande d'accès à l'information. Souvent, les institutions sont à la merci les unes des autres.

M. Bill Siksay: Vous avez dit qu'il n'y a pas suffisamment de personnel qualifié pour répondre aux demandes d'accès à l'information et qu'il n'est pas prévu d'accroître cet effectif. Pourriez-vous nous en parler un peu plus également?

M. Robert Marleau: Je ne peux pas dire que l'accroissement des effectifs n'est pas prévu. Le Secrétariat du Conseil du Trésor a répondu à cette recommandation. J'avoue que je trouve sa réponse plutôt tiède.

C'est un problème fondamental. Après le scandale des commandes au gouvernement du Canada, le Secrétariat du Conseil du Trésor a adopté une politique à l'égard des vérifications internes qui sont réalisées avec des membres de l'extérieur. Il a accrédité des vérificateurs et lancé une campagne de recrutement. Il a constitué un réservoir de compétences dans le cadre d'un régime de responsabilisation et de gouvernance.

Selon moi, il faudrait en faire autant pour les coordonnateurs de l'accès à l'information. Un sous-ministre devrait recevoir une recommandation concernant la divulgation avec la même confiance que celle que lui apporte une vérification interne. Pour le moment, la qualité et la compétence ne sont pas présentes dans certaines institutions.

• (1730)

Le président: Merci, monsieur Siksay.

Chers collègues, la sonnerie va retentir dans un instant pour le vote et je sais que tout le monde va s'empresser de partir.

À la page 5 du document que le commissaire a distribué, vous trouverez les 12 recommandations que nous allons examiner lundi. J'ai aussi demandé au greffier de distribuer à tous les membres du comité la totalité des recommandations de l'ancien commissaire Reid afin que vous les ayez sous la main et que vous connaissiez le contexte dans lequel ces recommandations sont formulées.

Comme la réunion touche à sa fin, les députés qui doivent partir pour une raison ou pour une autre sont libres de le faire. Mais je crois que Mme Simson et M. Hiebert ont encore quelques autres questions. Je pense que nous allons continuer le plus rapidement possible.

Mme Michelle Simson: En fait, je vais me limiter à une brève question.

Monsieur Marleau, vous avez dit, à propos des utilisateurs et des demandeurs, que malgré ce que nous pourrions croire, les médias n'étaient pas les principaux utilisateurs, mais qu'ils représentaient le plus grand nombre de plaignants. Est-ce exact?

M. Robert Marleau: Non, c'est inexact.

Je dirais qu'ils représentent environ 10 p. 100 ou 12 p. 100 de l'ensemble des utilisateurs. Dans la liste que je vous ai fournie, un d'entre eux compte parmi les 10 principaux utilisateurs. Il ou elle — je ne suis pas sûr du sexe — arrive au huitième rang.

Pour ce qui est des plaignants...

Mme Michelle Simson: Oui.

M. Robert Marleau: ... les médias se classent huitième, neuvième et dixième, ce qui représente moins de 2 p. 100 et 1 p. 100 du volume total.

Ma conclusion est que les plaintes émanant des médias ne constituent pas un problème pour moi. Pour ce qui est de gérer le volume total, grâce à un triage, je peux offrir un meilleur service à toutes les catégories d'utilisateurs, autant aux médias qu'aux autres plaignants.

Mme Michelle Simson: Merci.

Le président: Monsieur Hiebert.

M. Russ Hiebert: Je fais simplement quelques calculs rapides. Les trois principaux utilisateurs paient à peu près entre 4 000 \$ et 10 000 \$ pour leurs demandes et génèrent, pour le gouvernement, des dépenses de plus de 1,2 million de dollars pour avoir accès aux renseignements qu'ils demandent. J'ai l'impression que ce serait une bonne raison pour envisager un barème de frais progressif.

Toutefois, ma question porte sur un chiffre que vous avez cité. Je ne le comprends pas très bien. Vous avez cité un chiffre de l'ordre de 43 millions de dollars. De quel chiffre s'agit-il? À quoi se rapporte-t-il?

M. Robert Marleau: Le coût total de fonctionnement du programme d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels dont le Secrétariat du Conseil du Trésor a fait rapport en 2008 est de 43,9 million de dollars.

M. Russ Hiebert: C'est le coût d'administration de la loi.

M. Robert Marleau: Chaque ministère doit déposer au Parlement un rapport fournissant des chiffres sur l'utilisation du programme et une estimation des ressources qu'il a investies. C'est le total de ces coûts.

M. Russ Hiebert: Quand nous avons mentionné, tout à l'heure, que votre budget s'élève à 8 ou 9 millions de dollars et que les 10 principaux utilisateurs génèrent 50 p. 100 de votre travail, ce qui absorbe à peu près 3 ou 4 millions de dollars de votre budget, cela ne comprenait pas tous les autres ministères. Si vous incluez l'ensemble des autres ministères, 50 p. 100 des demandes qu'ils reçoivent coûtent plutôt aux environs de 20 millions de dollars.

M. Robert Marleau: Je ne peux pas conclure que mes 10 principaux plaignants sont les 10 principaux utilisateurs et je crois que, du point de vue statistique, cette conclusion ne serait pas raisonnable. Il faut faire la distinction entre ma charge de travail et celle de l'ensemble du système.

M. Russ Hiebert: Je ne m'intéresse pas tant aux plaintes qu'aux demandes. Pour revenir aux demandes, 47 p. 100 d'entre elles

proviennent de 10 personnes et le tiers, de trois personnes. Vous me dites que la loi coûte 43 millions de dollars à administrer?

M. Robert Marleau: Les 10 principaux plaignants que j'ai énumérés sont ceux qui ont déposé une plainte auprès de mon bureau. Il y a une distinction à faire entre les 10 principaux utilisateurs et les catégories d'utilisateurs qui sont indiquées ici. Il n'y a pas de corrélation directe entre les plaintes. Beaucoup de gens ne se plaignent pas. Je vois 6 p. 100 des cas...

M. Russ Hiebert: Je ne parle pas des plaintes. Parlons seulement des demandes. Selon le tableau qui figure ici, les 10 principaux demandeurs génèrent 47 p. 100 des demandes.

M. Robert Marleau: Non, j'ai parlé des plaignants.

M. Russ Hiebert: L'inventaire total au 31 janvier...

• (1735)

M. Robert Marleau: J'établis l'inventaire total des plaintes que je reçois et ce sont des utilisateurs de ces plaintes. Ce sont celles qui me sont adressées.

M. Russ Hiebert: Très bien, je comprends.

M. Robert Marleau: Il est risqué, je pense, d'extrapoler ces chiffres et de les appliquer au programme.

M. Russ Hiebert: D'accord.

Merci, monsieur le président.

Le président: Certaines questions ont été soulevées quant à savoir s'il est possible de régler le problème des utilisateurs extrêmement prolifiques, qu'il s'agisse de plaignants ou de demandeurs. Nous pourrions l'examiner à notre prochaine séance.

J'ai une question à vous poser, commissaire, avant que vous ne partiez. Le gouvernement du Canada doit-il modifier ou changer la Loi sur l'accès à l'information pour que nous puissions nous acquitter de nos responsabilités en vertu de la loi?

M. Robert Marleau: Oui.

Le président: Merci.

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 site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

Also available on the Parliament of Canada Web Site 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.