

## Affaires autochtones et Développement du Nord Canada

Affaires autochtones et Développement du Nord Canada (AADNC) est responsable du respect des obligations et engagements du gouvernement du Canada envers les Premières nations, les Inuits et les Métis, ainsi que de la réalisation des responsabilités constitutionnelles du gouvernement dans le Nord.

AADNC a reçu 38 % plus de demandes en 2012-2013 que durant la période de référence précédente.

Malgré cette augmentation, AADNC a amélioré son rendement par rapport à 2011-2012, tout particulièrement en matière de délai de traitement des demandes. Il a aussi obtenu un meilleur rendement que les seuils pangouvernementaux.

Parmi toutes les demandes de son inventaire (731), AADNC en a réglé 623 en 2012-2013, soit un taux de traitement de 85,2 % (par rapport à 85,5 % en 2011-2012). En moyenne, la durée nécessaire au traitement d'une demande était de 47 jours<sup>1</sup>.

Les demandes provenant du public représentaient 59,6 % des demandes reçues par AADNC (pourcentage semblable à l'année précédente). Les demandes des médias ont augmenté, passant de 82 demandes en 2011-2012 à 149 en 2012-2013. Selon le rapport annuel d'AADNC, les demandes des journalistes portaient pour la plupart sur des sujets d'actualité comme la Première Nation d'Attawapiskat et le mouvement Idle No More.

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre de demandes reçues	470	648	<b>37,87 %</b>
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	148	209	<b>41,22 %</b>
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	711	801	<b>90</b>
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	14,22 %	11,07 %	<b>-3,15 %</b>

<sup>1</sup> D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<p><i>Nota Bene:</i> Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont transférées ou les demandes sont traitées de manière informelle.</p>			

En matière de volume de pages traitées, 11,1 % des demandes ont nécessité le traitement de 1 000 pages ou plus, par rapport à 14,2 % en 2011-2012. Un pourcentage de 55,7 % des demandes a requis le traitement de 100 pages ou moins. La moyenne de pages traitées par demande a également augmenté de 90 pages.

### Délai de traitement

Environ 69 % des demandes réglées en 2012-2013 ont été traitées dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui constitue une amélioration par rapport à l'exercice précédent. Le pourcentage des demandes traitées en plus de 120 jours a diminué, passant de 22,4 % en 2011-2012 à 7,2 % en 2012-2013.

Aucune demande n'a été traitée hors délai en 2012-2013. Cela représente une note de « A »<sup>2</sup>. Il s'agit d'une amélioration importante par rapport à l'exercice 2011-2012, au cours duquel 87 demandes ont été traitées hors délai (soit une proportion de 16,8 %)³.

### Prorogations

AADNC a compté moins sur des prorogations en 2012-2013 (diminution de 26,5 %). Cependant, les prorogations avaient tendance à dépasser les 30 jours.

Près de la moitié des prorogations (53 %) en 2012-2013 ont été prises en vertu de l'article 9(1)(b) (consultation). En comparaison, une majorité des prorogations prises en 2011-2012 ont été prises en vertu de l'article 9(1)(a) (entrave au fonctionnement de l'institution).

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de produire des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 71 avis de prorogation de la part d'AADNC, ce qui représentait au total 98 prorogations distinctes.

### Divulgateion

Parmi les demandes traitées en 2012-2013, les documents ont été entièrement divulgués dans 26,5 % d'entre elles, ce qui représente une augmentation par rapport à

<sup>2</sup> Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

<sup>3</sup> AADNC a souligné qu'aucune demande n'a été traitée en retard depuis le deuxième trimestre de l'exercice 2011-2012.

2011-2012. Ce pourcentage est aussi supérieur au taux de divulgation pangouvernemental de 21,6 %.

Toutefois, AADNC a divulgué 31,5 % de la totalité des pages traitées (ce chiffre est inférieur au pourcentage pangouvernemental de 53,4 %). Cette proportion était supérieure de 5,5 % en 2011-2012.

Dans 16,5 % des demandes, AADNC a répondu qu'il n'existait aucun document. En comparaison, aucun document n'a pu être trouvé dans 11,8 % des demandes traitées à l'échelle pangouvernementale en 2012-2013.

**Tableau 2. Rendement**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<b>Traitement des demandes</b>			
Taux de traitement	85,48 %	85,23 %	<b>-0,25 %</b>
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	53,09 %	69,18 %	<b>16,09 %</b>
% des demandes traitées hors délai	16,41 %	0,00 %	<b>-16,41 %</b>
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	94,69 %	94,95 %	<b>0,26 %</b>
% des prorogations de 30 jours ou moins	14,40 %	8,47 %	<b>-5,93 %</b>
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	36,96 %	31,54 %	<b>-5,42 %</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été entièrement divulgués	18,34 %	26,48 %	<b>8,14 %</b>
<i>Nota bene</i> : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main. Cela comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

### Plaintes

Le nombre de plaintes qu'a reçues le Commissariat contre AADNC a diminué, passant de 47 plaintes en 2011-2012 à 44 en 2012-2013.

Les plaintes pour refus représentaient 37 des 45 plaintes reçues en 2012-2013. Les plaintes restantes étaient liées à des questions administratives (6) ou à des refus de communiquer des documents confidentiels du Cabinet (2).

Seize de ces plaintes sont toujours en cours de traitement (en date du mois de mai 2014). Parmi les plaintes réglées, 19 ont été jugées fondées et 4 non fondées. Deux plaintes supplémentaires ont été considérées comme réglées et quatre ont été discontinuées.

## Agence canadienne d'inspection des aliments

L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) offre des services d'inspection et exerce une surveillance réglementaire des systèmes de production alimentaire ainsi que des produits phytosanitaires et de santé vétérinaire, et elle gère les programmes de protection des consommateurs relatifs aux systèmes alimentaires au Canada. L'ACIA fait appliquer les politiques et les normes de Santé Canada qui régissent la salubrité et la qualité nutritionnelle de tous les aliments vendus au Canada et veille donc à la conformité de l'industrie aux lois et règlements fédéraux.

En 2012-2013, l'ACIA a reçu 405 demandes, une hausse de 40 %<sup>4</sup> par rapport à 2011-2012 (289 demandes)<sup>5</sup>. Le rendement de l'ACIA était sensiblement inférieur aux seuils pangouvernementaux en 2012-2013.

L'ACIA a traité 71 % de l'ensemble des demandes dans son inventaire en 2012-2013, une diminution par rapport à 2011-2012 (77,6 %). En moyenne, la durée nécessaire au traitement était de 83 jours.<sup>6</sup>

En 2012-2013, les demandes ont été faites essentiellement par trois catégories de demandeurs : les médias (35,1 %), les membres du public (30,4 %) et le secteur privé (29,4 %).

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre de demandes reçues	289	405	<b>40,14 %</b>
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	71	99	<b>39,44 %</b>
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	251	161	<b>-90</b>
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	6,35 %	3,70 %	<b>-2,65 %</b>
<i>Nota Bene:</i> Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les			

<sup>4</sup> Dans son rapport annuel, l'ACIA a noté que cette hausse était due en partie à certains incidents importants.

<sup>5</sup> Les sommaires des demandes d'accès complétées disponibles en ligne montrent que l'information demandée le plus fréquemment en 2012-2013 comprenait des renseignements sur les contrats attribués par l'ACIA, sur des notes d'information et notes de service traitant de divers sujets, ainsi que sur des rapports sur des enjeux précis liés à l'alimentation (notamment l'E. Coli dans les produits carnés et le taux de mercure dans le thon en conserve).

<sup>6</sup> D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont transférées ou les demandes sont traitées de manière informelle.			

Le volume de pages traitées par demande a diminué, passant de 251 pages en 2011-2012 à 161 en 2012-2013. La majorité des demandes réglées a requis le traitement de 100 pages ou moins (81,2 %). En outre, la proportion de demandes qui nécessitait le traitement de plus de 1 000 pages a diminué passant de 6,4 % à 3,7 % en 2012-2013.

L'ACIA a souligné dans son rapport annuel qu'elle avait mis au point un outil de sélection pour cerner les demandes courantes et complexes. D'après cet outil, environ 46 % des demandes reçues en 2012-2013 étaient jugées complexes, par rapport à 30 % en 2011-2012. Le rapport annuel n'indique pas clairement les éléments qui déterminent la complexité.

### Délai de traitement

L'ACIA a répondu à 155 demandes dans un délai de 30 jours ou moins en 2012-2013, ce qui représente 43,7 % du nombre total de demandes traitées en 2012-2013. Bien que ce pourcentage soit inférieur au pourcentage pangouvernemental, il représente une amélioration par rapport à la période de référence précédente.

La proportion de demandes réglées après l'échéance prévue par la loi ou avec une prorogation a diminué, passant de 39,5 % en 2011-2012 à 27 % en 2012-2013. Cette proportion représente une note de « F »<sup>7</sup>. Il a été déterminé que la charge de travail était la principale raison pour laquelle les demandes étaient traitées en retard (90 % du temps).

### Prorogations

Le nombre de prorogations a augmenté de 14,7 % en 2012-2013. Environ 6,4 % des prorogations prises en 2012-2013 visaient une période de 30 jours ou moins.

Près de la moitié (47,2 %) des prorogations prises en 2012-2013 visaient les consultations en vertu de l'article 9(1)(c). La proportion des prorogations prises en vertu de l'article 9(1)(a) (entrave au fonctionnement de l'institution) a augmenté de 6,2 % au cours de la même période.

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de compiler des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 206 avis de prorogation de la part de l'ACIA, ce qui représente au total 301 prorogations distinctes.

<sup>7</sup> Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

## Divulgation

Parmi les 355 demandes traitées en 2012-2013, dans 11 % des cas, les documents ont été entièrement divulgués, par rapport à 13 % en 2011-2012.

Parmi les demandes réglées en 2012-2013, 31 % d'entre elles ont été abandonnées; ce chiffre est supérieur à celui de 2011-2012, où seules 35 demandes (soit 10,6 %) avaient été abandonnées.

**Tableau 2. Rendement**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<b>Traitement des demandes</b>			
Taux de traitement	77,59 %	71 %	<b>-6,59 %</b>
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	34,95 %	43,67 %	<b>8,72 %</b>
% des demandes réglées après l'échéance prévue par la loi	39,51 %	27,04 %	<b>-12,47 %</b>
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	97,22 %	80,21 %	<b>-17,01 %</b>
% des prorogations de 30 jours ou moins	9,80 %	6,28 %	<b>-3,52 %</b>
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	83,38 %	64,76 %	<b>-18,62 %</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été divulgués au complet	13,37 %	10,99 %	<b>-2,38 %</b>
<i>Nota Bene</i> : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main. Cela comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

## Plaintes

Le nombre de plaintes qu'a reçues le Commissariat contre l'ACIA a augmenté, passant de 11 plaintes en 2011-2012 à 26 en 2012-2013.

La majorité des plaintes reçues en 2012-2013 étaient liées à des questions administratives (18 plaintes sur 26).

Parmi les plaintes réglées en 2012-2013, 12 étaient fondées, 10 ont été discontinuées et 2 n'étaient pas fondées. De plus, une demande est toujours en cours de traitement (en date du mois de mai 2014) et une autre a été réglée.

## Agence des services frontaliers du Canada

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) fait partie du portefeuille de la Sécurité publique Canada. L'organisme est chargé de fournir des services frontaliers afin de faciliter la libre circulation des personnes et des biens.

En 2012-2013, l'ASFC a reçu 3 147 demandes pendant la période de référence, soit une hausse de 69 % par rapport à 2011-2012 alors que l'agence avait reçu 1 866 demandes<sup>8</sup>. De plus, l'ASFC se classe deuxième en matière de nombre de demandes reçues en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, celles-ci représentant 5,7 % du nombre total de demandes reçues à l'échelle pangouvernementale en 2012-2013.

Globalement, l'ASFC a montré des signes d'amélioration par rapport à la période de référence précédente, malgré une augmentation de la charge de travail. L'institution a obtenu des résultats supérieurs aux seuils pangouvernementaux en 2012-2013.

L'ASFC a traité 83,05 % de l'ensemble des demandes de son inventaire en 2012-2013. En moyenne, la durée nécessaire au traitement d'une demande était de 43,5 jours<sup>9</sup>.

Dans son rapport annuel, l'ASFC a indiqué que 37,6 % de l'ensemble des demandes reçues provenaient de particuliers souhaitant obtenir leur *dossier de voyageur*<sup>10</sup>. Les demandes de dossiers de voyageur sont généralement moins complexes à traiter, car elles entraînent un volume de pages moindre à traiter.

Une large majorité (84 %) des demandes reçues par l'ASFC provient du grand public.

Le nombre moyen de pages traitées par demande a diminué, passant de 199 pages en 2011-2012 à 112 en 2012-2013. En outre, 2,3 % seulement des demandes réglées ont nécessité le traitement de 1 000 pages ou plus.

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Différence
Nombre de demandes reçues	1 866	3 147	<b>68,65 %</b>
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	400	366	<b>-8,50 %</b>
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	199	112	<b>-87</b>

<sup>8</sup> Dans son rapport annuel, l'ASFC a indiqué qu'elle s'attend à recevoir un nombre plus élevé de demandes par an compte tenu de son rôle de premier plan dans la mise en œuvre d'initiatives clés du gouvernement du Canada, comme le Plan d'action Par-delà la frontière. Afin de répondre à cette augmentation du nombre de demandes, l'ASFC a lancé un processus de recrutement d'experts-conseils en AIPRP.

<sup>9</sup> D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

<sup>10</sup> Afin de répondre à cette augmentation des demandes de dossiers de voyageur à traiter, l'ASFC a affecté huit employés à temps plein à cette tâche.

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Différence
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	4,29 %	2,27 %	-2,02 %
<i>Nota bene</i> : Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont transférées ou les demandes sont traitées de manière informelle.			

### Délai de traitement

Environ 71 % des demandes réglées pendant la période de référence ont été traitées dans un délai de 30 jours (soit un taux similaire à celui de 2011-2012).

Cependant, le nombre de demandes traitées hors délai a augmenté. La proportion de demandes traitées en retard a presque doublé cette année, passant de 6,8 % en 2011-2012 à 11,9 % en 2012-2013. Ceci représente une note « C »<sup>11</sup>. Parmi les demandes traitées avec du retard, 60,6 % ont reçu une réponse dans un délai de 30 jours.

Les raisons invoquées pour expliquer ces retards par l'ASFC étaient la charge de travail (48,7 % des cas) et la catégorie « autres »<sup>12</sup> (45,5 % des cas).

### Prorogations

L'ASFC a pris au total 408 prorogations en 2012-2013. Environ 58 % d'entre elles ont été appliquées à des fins de consultation en vertu de l'article 9(1)b) de la *Loi sur l'accès à l'information*.

La majorité des prorogations prises en 2012-2013 étaient inférieures à 30 jours (53,7 %). Cette proportion est semblable à celle indiquée en 2011-2012.

La proportion des prorogations prises en vertu de l'article 9(1)a) (entrave au fonctionnement de l'institution) a augmenté de 9,1 % entre 2011-2012 et 2012-2013.

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de produire des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 228 avis de prorogation de la part de l'ASFC, ce qui représentait au total 344 prorogations distinctes.

### Divulgateion

Parmi les 2 891 demandes traitées en 2012-2013, les documents ont été entièrement divulgués dans 45 % d'entre elles par rapport à 22,5 % en 2011-2012. Il s'agit d'une

<sup>11</sup> Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

<sup>12</sup> D'après le Rapport statistique sur la Loi sur l'accès à l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor, les « autres » motifs expliquant que l'institution a traité les demandes après le délai prévu par la loi peuvent être l'absence de fonctionnaires clés, les difficultés entourant l'obtention des documents pertinents, les conflits de travail et les pannes d'électricité prolongées. La catégorie « autres » contient des motifs autres que la charge de travail et les consultations.

amélioration considérable qui s'explique en partie par le grand nombre de demandes de dossiers de voyageur.

**Tableau 2. Rendement**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<b>Traitement des demandes</b>			
Taux de traitement	84,59 %	83,05 %	<b>-1,54 %</b>
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	72,62 %	70,67 %	<b>-1,95 %</b>
% des demandes traitées hors délai	6,77 %	11,93 %	<b>5,16 %</b>
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	73,45 %	68,47 %	<b>-4,98 %</b>
% des prorogations de 30 jours ou moins	48,18 %	53,68 %	<b>5,50 %</b>
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	68,73 %	78,36 %	<b>9,63 %</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été divulgués au complet	22,54 %	44,97 %	<b>22,43 %</b>
<i>Nota bene</i> : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main. Cela comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

### Plaintes

Le nombre de plaintes reçues par le Commissariat contre l'ASFC a augmenté, passant de 36 en 2011-2012 à 63 en 2012-2013.

La plupart de ces plaintes concernaient un refus de divulguer les documents (41 plaintes, 65,1 %). En outre, la proportion des plaintes administratives a augmenté, passant de 27,8 % (10 plaintes) en 2011-2012 à 34,9 % (22 plaintes) en 2012-2013.

Parmi les plaintes reçues, 25 ont été discontinuées et 23 sont toujours en cours de traitement (en date du mois de mai 2014). Environ 15 % des plaintes réglées en 2012-2013 (10 plaintes) étaient fondées.

## Agence du revenu du Canada

L'Agence du revenu du Canada (ARC) voit à l'application des lois fiscales pour le gouvernement du Canada et pour la plupart des provinces et territoires. Elle administre également divers programmes incitatifs et d'avantages sociaux et économiques offerts au moyen du régime fiscal.

En 2012-2013, l'ARC a reçu 3 137 nouvelles demandes pendant la période de référence, soit une hausse de 40,3 % par rapport à 2011-2012 (2 237 demandes). L'ARC était aussi l'institution classée au troisième rang en matière de demandes reçues en 2012-2013, représentant 5,4 % de l'ensemble des demandes reçues à l'échelle pangouvernementale. Malgré l'augmentation du nombre de demandes reçues et du volume de pages traitées, le rendement de l'ARC en 2012-2013 est semblable à celui de l'exercice précédent, sauf pour une amélioration du nombre de demandes traitées dans un délai de 30 jours. En général, la performance de l'ARC était sous les seuils pangouvernementaux pour bon nombre d'indicateurs.

L'ARC a traité 82 % de l'ensemble des demandes de son inventaire en 2012-2013. Ce chiffre est semblable au pourcentage de traitement de l'exercice précédent (82,2 %). En moyenne, la durée nécessaire au traitement d'une demande était de 64 jours<sup>13</sup>.

La majorité des demandes reçues provenaient du public (71 %). L'ARC a également souligné dans son rapport annuel que près de 23 % des demandes reçues en 2012-2013 provenaient de cinq demandeurs, alors que celles d'un seul demandeur totalisaient près de 12 % des demandes.

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre de demandes reçues	2 237	3 137	<b>40,23 %</b>
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	54	83	<b>53,70 %</b>
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	413	433	<b>20</b>
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	6,9 %	6,91 %	<b>0,01 %</b>
<i>Nota Bene:</i> Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les			

<sup>13</sup> D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont transférées ou les demandes sont traitées de manière informelle.			

L'ARC est l'une des institutions qui a traité le plus grand nombre de pages en 2012-2013 : 1,2 million de pages (une hausse de 20 % par rapport à 2011-2012). Cela représente en moyenne 433 pages par demande traitée.<sup>14</sup> Un important pourcentage des pages traitées a aussi été divulgué (86,3 %).

### Délai de traitement

L'ARC a répondu à 1 496 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente environ 49 % du nombre total de demandes traitées. Bien que ce pourcentage soit inférieur au pourcentage pangouvernemental, il représente une amélioration pour l'ARC par rapport à la période de référence précédente. L'ARC a également réglé moins de demandes en plus de 120 jours (de 689 en 2011-2012 à 369 en 2012-2013).

En outre, l'ARC a amélioré de façon importante son taux de demandes traitées hors délai pour cette période de référence, passant de 32 % en 2011-2012 à 15 % en 2012-2013. Cette proportion pour la période 2012-2013 représente une note de « C »<sup>15</sup>. L'ARC a souligné dans son rapport annuel qu'il avait atteint cette diminution principalement en éliminant son arriéré de demandes d'accès en 2011-2012. Il a été déterminé que la charge de travail était la principale raison pour laquelle les demandes étaient traitées en retard.

### Prorogations

Au total, l'ARC a pris 1 387 prorogations pour régler les 3 083 demandes traitées en 2012-2013. Plus de la moitié des prorogations prises en 2012-2013 étaient inférieures à 30 jours (60 %).

Presque toutes les prorogations (98,6 %) ont été prises en vertu de l'article 9(1)(a) (entrave avec le fonctionnement de l'institution).

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de produire des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 479 avis de prorogation de la part de l'ARC, ce qui représentait au total 479 prorogations distinctes.

<sup>14</sup> Bien que 52 % des demandes réglées aient nécessité l'examen de moins de 100 pages, près de 7 % d'entre elles ont nécessité un traitement de plus de 1 000 pages.

<sup>15</sup> Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

## Divuligation

Parmi les 3 083 demandes traitées, les documents ont été entièrement divulgués dans 14 % d'entre elles, ce qui est comparable à l'année précédente.

**Tableau 2. Rendement**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<b>Traitement des demandes</b>			
Taux de traitement	82,20 %	82,90 %	<b>0,70 %</b>
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	33,95 %	48,52 %	<b>14,57 %</b>
% des demandes traitées hors délai	32,39 %	14,53 %	<b>-17,86 %</b>
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	50 %	41,43 %	<b>-8,57 %</b>
% des prorogations de 30 jours ou moins	49,57 %	59,48 %	<b>9,91 %</b>
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	74,42 %	86,26 %	<b>11,84 %</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été entièrement divulgués	13,98 %	14,04 %	<b>0,06 %</b>
<i>Nota bene</i> : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main. Cela comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

## Plaintes

Le Commissariat à l'information du Canada a reçu un total de 336 plaintes contre l'ARC en 2012-2013, ce qui représente une hausse de 3,7 % par rapport à 2011-2012. L'ARC est l'institution visée par le nombre de plaintes le plus élevé pour la période.

La proportion des plaintes administratives a augmenté, passant de 13,3 % en 2011-2012 à 28,6 % en 2012-2013 (de 43 à 96 plaintes administratives).

Parmi celles reçues en 2012-2013, 31 % ont été discontinuées, 33 % étaient fondées et 21,7 % sont toujours en cours de traitement, en date du mois de mai 2014. Une plus petite proportion de plaintes (9 %) ont été jugées non fondées.

## Bibliothèque et Archives Canada

L'institution Bibliothèque et Archives Canada (BAC) a été créée en 2004 par *la Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada* et elle combine les fonds des anciennes Archives nationales du Canada et de la Bibliothèque nationale du Canada. Son mandat comprend la préservation du patrimoine documentaire du Canada pour les générations actuelles et futures, en plus de servir de mémoire continue du gouvernement du Canada et de ses institutions.

En 2012-2013, BAC a reçu 900 demandes, une hausse de 9,6 % par rapport à 2011-2012 (821 demandes). BAC fait également partie des dix institutions principales en matière de demandes reçues en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, représentant près de 1,6 % de l'ensemble des demandes reçues en 2012-2013. Son rendement pour la période 2012-2013 était similaire à celui obtenu en 2011-2012. Malgré la réception d'environ 10 % de demandes supplémentaires et le traitement d'un nombre de pages significativement plus important (augmentation de 101 %), son rendement était supérieur aux résultats pangouvernementaux.

Parmi toutes les demandes courantes (1 037), 874 demandes ont été réglées lors de la période de référence – un taux de traitement de 84 % (par rapport à 86 % en 2011-2012).

La vaste majorité des demandes reçues par BAC chaque année provient de membres du public. Toutefois, la proportion de cette catégorie de demandeurs a lentement diminué : passant d'environ 90 % en 2002-2003 à 69 % en 2012-2013. Néanmoins, la proportion de demandes reçues de la part de membres universitaires a augmenté, passant à 22,2 % en 2012-2013.

Outre les demandes officielles reçues, BAC a fait état du traitement de 5 361 demandes informelles qui ne sont pas mentionnées dans le rapport statistique. Ce chiffre représente une diminution approximative de 24,2 % par rapport à 2011-2012<sup>16</sup>.

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre de demandes reçues	821	900	9,62 %

<sup>16</sup> Selon BAC, on peut attribuer cette diminution des demandes informelles reçues à l'augmentation des demandes officielles et au départ d'employés.

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	31	41	<b>32,26 %</b>
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	324	652	<b>328</b>
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	7,11 %	17,96 %	<b>10,85 %</b>
<i>Nota Bene:</i> Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont transférées ou les demandes sont traitées de manière informelle.			

Le volume de pages traitées par BAC a significativement augmenté en 2012-2013 par rapport à la période de référence précédente. Environ 18 % des demandes ont nécessité le traitement de plus de 1 000 pages, comparativement à 7,1 % en 2011-2012. De plus, le nombre moyen de pages traitées par demande pour 2012-2013 était aussi plus élevé qu'en 2011-2012 (652 pages par rapport à 324)<sup>17</sup>. Un important nombre des pages traitées en 2012-2013 ont été divulguées (92,5 %).

### Délai de traitement

BAC a répondu à 650 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente environ 74,4 % des demandes réglées en 2012-2013. Cette proportion est aussi semblable à celle atteinte en 2011-2012 (74,8 %). Elle est aussi supérieure de 10 % par rapport aux résultats observés à l'échelle pangouvernementale. La proportion de demandes traitées dans un délai de plus de 120 jours a augmenté, passant de 11 % en 2011-2012 à 14 % en 2012-2013.

La proportion de demandes traitées hors délai a diminué en 2012-2013 par rapport à 2011-2012, passant de 5,5 % à 2,8 %. Il s'agit de l'un des plus faibles taux de demandes traitées hors délai atteint par les institutions, ce qui représente une note de « A »<sup>18</sup>.

On a invoqué la consultation externe comme raison principale justifiant le non-respect des délais (dans 18 des 24 cas).

<sup>17</sup> À titre de référence, BAC a déclaré avoir reçu une demande concernant plus de 6 000 pages d'information archivistique restreinte et une demande qui comprenait plus de 5 000 pages.

<sup>18</sup> Le système de notes utilisé dans la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a servi pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

## Prorogations

Au total, l'ARC a pris 265 prorogations pour régler les 874 demandes traitées en 2012-2013. En comparaison, 223 prorogations ont été prises en 2011-2012 pour traiter 833 demandes.

Ces prorogations étaient relativement pour des périodes longues, puisque plus de la moitié d'entre elles prises en 2012-2013 (59,6 %) étaient de visaient plus de 120 jours. En comparaison, cette proportion était de 39 % en 2011-2012.

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de produire des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 223 avis de prorogation de la part de BAC, ce qui représentait au total 304 prorogations distinctes.

Les prorogations prises en vertu de l'article 9(1)(b) (consultations autres que l'article 69) représentaient environ 64 % de l'ensemble des prorogations prises en 2012-2013 (par rapport à 73 % en 2011-2012).

## Divuligation

Sur les 874 demandes traitées, les documents ont été entièrement divulgués dans 34 % d'entre elles, ce qui représente une hausse de 1,6 % par rapport à l'année de référence 2011-2012. Ce pourcentage est également 12 % plus élevé que le taux de divulgation à l'échelle pangouvernementale.

**Tableau 2. Rendement**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<b>Traitement des demandes</b>			
Taux de traitement	85,96 %	84,28 %	-1,68 %
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	74,79 %	74,37 %	-0,42 %
% des demandes traitées hors délai	5,52 %	2,75 %	-2,77 %
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	96,77 %	100 %	3,23 %
% des prorogations de 30 jours ou moins	8,07 %	9,06 %	0,99 %
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	89,69 %	92,52 %	2,83 %

<b>Mesures</b>	<b>Période de référence 2011-2012</b>	<b>Période de référence 2012-2013</b>	<b>Écart</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été entièrement divulgués	32,41 %	33,98 %	<b>1,57 %</b>
<i>Nota Bene</i> : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main. Cela comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

### **Plaintes**

Le Commissariat a reçu 12 plaintes contre BAC en 2012-2013. Cela représente quatre plaintes de plus que lors de l'exercice précédent.

La proportion des plaintes administratives a augmenté, passant de 37,5 % (3) en 2011-2012 à 50 % (6) en 2012-2013.

En 2012-2013, un nombre semblable de plaintes était fondé (4), discontinué (4) et non fondé (3). En date du mois de mai 2014, deux plaintes étaient toujours en cours de traitement.

## Bureau du Conseil privé

Sous la direction du greffier du Conseil privé, le Bureau du Conseil privé (BCP) facilite le fonctionnement du Cabinet et du gouvernement du Canada en mettant en œuvre le programme politique du gouvernement et en coordonnant la réaction aux enjeux auxquels le pays doit faire face. Le BCP supervise la fonction publique fédérale.

Le BCP a reçu 780 demandes<sup>19</sup> au cours de la période de référence 2012-2013, soit une augmentation de 46 % par rapport à la période 2011-2012 (534 demandes). De manière générale, le rendement du BCP en 2012-2013 était inférieur à celui de 2011-2012. En général, les résultats étaient aussi inférieurs à ceux atteints à l'échelle pangouvernementale, sauf pour le nombre de demandes traitées en retard.

Le BCP a traité 83 % du total des demandes de son inventaire, ce qui représente un taux de traitement similaire à celui obtenu en 2011-2012 (84 %). En moyenne, le nombre de jours nécessaires au traitement d'une demande en 2012-2013 était de 60 jours<sup>20</sup>.

Plus de la moitié des demandes reçues (56,5 %) provenaient des médias.

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Différence
Nombre de demandes reçues	534	780	46,07 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	520	511	-1,73 %
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	121	78	-35,54
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	1,53 %	1,07 %	-0,46 %

*Nota Bene:* Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont transférées ou les demandes sont traitées de manière informelle.

<sup>19</sup> D'après le rapport annuel du BCP, le sujet des demandes reçues variait. Parmi les sujets importants, on trouve notamment les notes d'information préparées à l'intention du Premier ministre pendant diverses périodes et des renseignements concernant l'Afghanistan, le jubilé de diamant de la reine et les réformes du Sénat.

<sup>20</sup> D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

Proportionnellement, le nombre de pages traitées par demande en 2012-2013 était inférieur à celui de 2011-2012. En moyenne, les demandes réglées en 2012-2013 ont nécessité le traitement de 78 pages/demande, comparativement à 121 en 2011-2012. D'ailleurs, environ 1,1 % des demandes traitées en 2012-2013 ont nécessité le traitement de plus de 1 000 pages, comparativement à 1,5 % en 2011-2012. Le BCP a divulgué environ la moitié des pages traitées en 2012-2013 (54,3 %).

En ce qui concerne la complexité des demandes, une quantité importante de celles traitées en 2012-2013 (358) ont nécessité un avis juridique. À titre de comparaison, en 2011-2012, le BCP a demandé un avis juridique pour 56 demandes (ce qui représente une augmentation de 539 %).

### **Délai de traitement**

Le BCP a répondu à 421 demandes dans un délai de 30 jours ou moins. Cela représente environ 58 % des demandes réglées en 2012-2013. En comparaison, le BCP a réglé environ 2 % de demandes de plus au cours de la même période en 2011-2012. Le taux de demandes traité en plus de 120 jours était élevé en 2012-2013 (10,6 %) par rapport à 2011-2012 (1,9 %).

Cependant, seules deux demandes ont été traitées hors délai en 2012-2013, ce qui représente 0,3 % de l'ensemble des demandes réglées. Ce résultat correspond à une note de « A »<sup>21</sup>.

Les raisons invoquées pour le règlement tardif de ces deux demandes étaient la charge de travail et la nécessité d'une consultation interne.

### **Prorogations**

Le BCP a pris 327 prorogations pour régler 725 demandes en 2012-2013. À titre de comparaison, 242 prorogations avaient été appliquées pour régler 529 demandes en 2011-2012.

En 2012-2013, la proportion de prorogations de 30 jours ou moins était de 24,5 %, soit une diminution de 3,6 % par rapport à 2011-2012.

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de produire des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 208 avis de prorogation de la part du BCP, ce qui représentait au total 218 prorogations distinctes.

---

<sup>21</sup> Le système de notes utilisé dans la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a servi pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

Les prorogations prises en vertu des articles 9(1)a (entrave au fonctionnement de l'institution) et 9(1)b (consultations autres que l'article 69) représentaient chacune environ 40 % de toutes les prorogations en 2012-2013.

### Divuligation

Sur les 725 demandes traitées, les documents ont été entièrement divulgués dans 4,8 % d'entre elles, ce qui représente une baisse de 1,4 % par rapport à l'année de référence 2011-2012. Il s'agit du taux de divulgation le plus bas atteint par le BCP sur une période de 10 ans. Ce chiffre est également inférieur à la proportion pangouvernementale (21,6 %).

Le nombre de demandes pour lesquelles il n'existait aucun document représentait 35 % des demandes traitées en 2012-2013. À titre de comparaison, la proportion de demandes réglées à l'échelle pangouvernementale pour lesquelles il n'existait aucun dossier était de 11 % pour la même période de référence.

**Tableau 2. Rendement**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<b>Traitement des demandes</b>			
Taux de traitement	84,10 %	83,24 %	<b>-0,86 %</b>
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	59,92 %	58,07 %	<b>-1,85 %</b>
% des demandes traitées hors délai	0,00 %	0,28 %	<b>0,28 %</b>
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	73,60 %	60,33 %	<b>-13,27 %</b>
% des prorogations de 30 jours ou moins	28,10 %	24,46 %	<b>-3,64 %</b>
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	45,12 %	54,29 %	<b>9,17 %</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été divulgués au complet	6,24 %	4,83 %	<b>-1,41 %</b>

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<i>Nota bene</i> : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main. Cela comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

### **Plaintes**

Le Commissariat a reçu 52 plaintes contre le BCP en 2012-2013, soit une augmentation par rapport à la période de référence précédente (36 plaintes). La proportion de plaintes administratives a également augmenté de 17,5 % au cours de la même période. Toutefois, la plupart des plaintes reçues en 2012-2013 constituaient des plaintes de refus (32, 69,2 %).

Environ 40 % des plaintes reçues en 2012-2013 ont été discontinuées (21) tandis qu'un nombre comparable d'entre elles étaient fondées ou non fondées (8 plaintes dans chaque catégorie). Toutefois, en date du mois de mai 2014, 15 autres plaintes étaient toujours en cours de traitement.

## Citoyenneté et Immigration Canada

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a été créé en 1994 dans le but de regrouper les services d'immigration et de citoyenneté. En novembre 2008, le multiculturalisme a été ajouté au portefeuille du Ministère. Le mandat de CIC comprend notamment la sélection, et le traitement des demandes des ressortissants étrangers qui deviendront des résidents permanents ou temporaires, l'élaboration de la politique du Canada en matière d'admissibilité et les conditions relatives à l'admission au Canada et à l'autorisation d'y séjourner.

En 2012-2013, CIC a reçu 25 010 demandes, ce qui représente, de loin, le plus grand nombre de demandes de toutes les institutions (45 % du total des demandes). Le solide rendement de CIC en 2012-2013 a eu des répercussions positives sur les statistiques pangouvernementales globales.

CIC a traité 26 020 demandes en 2012-2013, soit 24,6 % de plus que la période de référence précédente. À la fin de la période de référence 2012-2013, 95,6 % des demandes avaient été traitées. Il s'agit du taux de traitement le plus élevé de CIC depuis les 10 dernières années. En moyenne, la durée nécessaire au traitement d'une demande était de 30 jours<sup>22</sup>.

Plus de la moitié des demandes reçues par CIC en 2012-2013 provenaient du secteur privé (59 %), essentiellement des consultants ou des avocats demandant les dossiers de renseignements personnels au nom de leurs clients. Ces dossiers ne nécessitaient pas le traitement d'un gros volume de pages puisque 0,32 % seulement des demandes ont nécessité le traitement de plus de 1 000 pages.

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre de demandes reçues	20 575	25 010	<b>21,56 %</b>
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	192	188	<b>-2,08 %</b>
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	68	60	<b>-8</b>
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	0,45 %	0,32 %	<b>-0,13 %</b>
<i>Nota Bene:</i> Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont transférées ou les demandes sont traitées de manière informelle.			

<sup>22</sup> D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

## Délai de traitement

En ce qui concerne les délais de traitement, CIC a traité environ 74,6 % des demandes en 30 jours ou moins, ce qui représente une amélioration par rapport à la période de référence précédente.

Parmi les demandes traitées, 6,6 % d'entre elles ont été réglées hors délai. Cette proportion représente une note de « B »<sup>23</sup>. Il a été déterminé que la charge de travail était la principale raison du traitement tardif des demandes (88 % des cas).

## Prorogations

Au total, CIC a pris 1 899 prorogations. La plupart (83 %) ont été prises en vertu de l'article 9(1)a (entrave au fonctionnement de l'institution). Environ 72 % des prorogations n'excédaient pas 30 jours.

Le nombre de prorogations prises par CIC pour une période supérieure à 30 jours a diminué, passant de 1 871 en 2011-2012 à 539 en 2012-2013. Cela correspond aux statistiques du Commissariat concernant les avis de prorogations en vertu de l'article 9(2).

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de produire des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 239 avis de prorogation de CIC, ce qui représente au total 252 prorogations distinctes.

## Divuligation

Parmi les 26 020 demandes traitées, les documents ont été entièrement divulgués dans 24,5 % d'entre elles (ce qui est comparable à l'année précédente). Un grand nombre de pages traitées ont été divulguées (84,2 %).

**Tableau 2. Rendement**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<b>Traitement des demandes</b>			
Taux de traitement	90,72 %	95,57 %	<b>4,85 %</b>
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	52,94 %	74,62 %	<b>21,68 %</b>
% des demandes traitées hors délai	13,52 %	6,61 %	<b>-6,91 %</b>

<sup>23</sup> Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

<b>Mesures</b>	<b>Période de référence 2011-2012</b>	<b>Période de référence 2012-2013</b>	<b>Écart</b>
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	71,35 %	67,74 %	<b>-3,61 %</b>
% des prorogations de 30 jours ou moins	43,66 %	71,62 %	<b>27,96 %</b>
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	84,72 %	84,22 %	<b>-0,5 %</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été divulgués au complet	24,69 %	24,52 %	<b>-0,17 %</b>
<i>Nota bene</i> : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main. Cela comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

### **Plaintes**

Le nombre de plaintes reçues contre CIC a considérablement augmenté entre 2011-2012 et 2012-2013, passant de 66 à 109.

Environ 41 % des plaintes reçues en 2012-2013 étaient considérées comme non fondées (par rapport à 8,7 % en 2011-2012). De plus, 33 % étaient fondées et 12,8 % ont été discontinuées.

La majorité des plaintes reçues en 2012-2013 concernaient un refus de divulguer les documents (78,2 %).

## Emploi et Développement social Canada<sup>24</sup>

Emploi et Développement social Canada (EDSC) constitue le carrefour des politiques et des programmes sociaux au Canada. L'institution est responsable de renforcer les assises sociales du Canada en favorisant le mieux-être des citoyens, des familles et des collectivités et leur participation à la société.

EDSC a reçu 746 demandes en 2012-2013, soit une hausse de 29 % par rapport à 2011-2012 (579 demandes). Le rendement d'EDSC était inférieur à celui obtenu en 2011-2012 en matière de délai de traitement des demandes. Sa performance en terme de divulgation complète des documents était supérieure à celle pangouvernementale.

Parmi toutes les demandes en inventaire (858), EDSC en a réglé 630 en 2012-2013, soit un taux de traitement de 73,4 % (par rapport à 82,7 % en 2011-2012). Il s'agit du taux de traitement le plus faible d'EDSC depuis 2003-2004 (64,5 %).

La plupart des demandes reçues en 2012-2013 provenaient du grand public (33,8 %). Cette catégorie est suivie de près par le secteur privé (28,4 %) et les médias (21 %) <sup>25</sup>. EDSC a également répondu à 154 demandes informelles pour des trousseaux déjà publiées.

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre de demandes reçues	579	746	28,84 %
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	167	194	16,17 %
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	258	205	-53
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	4,29 %	5,84 %	1,55 %
<i>Nota Bene:</i> Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont transférées ou les demandes sont traitées de manière informelle.			

<sup>24</sup> Autrefois « Ressources humaines et Développement des compétences Canada ».

<sup>25</sup> D'après le rapport annuel d'EDSC, les demandes typiques reçues en 2012-2013 portaient principalement sur les statistiques des différents programmes ministériels, les notes documentaires, les recherches et les études sur des sujets d'intérêt pour le portefeuille d'EDSC, les demandes des employeurs ou leur représentant qui veulent obtenir une copie de leur propre dossier conformément au Programme des travailleurs étrangers temporaires.

En 2012-2013, EDSC a traité un total de 112 087 pages parmi lesquelles 97 127 (86,7 %) ont été divulguées. Une majorité des demandes réglées (71 %) a requis le traitement de 100 pages ou moins. En 2012-2013, le nombre moyen de pages traitées par demande s'élevait à 205, ce qui représente une diminution par rapport à 2011-2012 (258 pages).

### **Délai de traitement**

EDSC a répondu à 314 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente 49,8 % des demandes réglées en 2012-2013. Ce taux est inférieur d'environ 2 % à celui de 2011-2012. En 2012-2013, le taux de demandes traitées en plus de 120 jours (8,9 %) était supérieur à celui de 2011-2012 (4,5 %).

La proportion de demandes traitées hors délai a augmenté en 2012-2013 par rapport à 2011-2012, passant de 1,9 % à 7,8 % de l'ensemble des demandes traitées. La proportion atteinte en 2012-2013 représente une note de « B »<sup>26</sup>. Les consultations externes ont été la raison la plus courante de ces retards (28 demandes sur 49), suivies de la charge de travail (15 demandes sur 49).

### **Prorogations**

Au total, EDSC a pris 142 prorogations pour régler les 630 demandes traitées en 2012-2013. À titre de comparaison, 143 prorogations ont été prises pour régler 531 demandes en 2011-2012.

Sur les prorogations prises en 2012-2013, 28,9 % l'étaient pour 30 jours ou moins (soit un taux inférieur de 8,2 % à celui de 2011-2012).

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de produire des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 166 avis de prorogation de la part d'EDSC, ce qui représentait au total 218 prorogations distinctes.

La majorité des prorogations en 2012-2013 ont été prises en vertu de l'article 9(1)a) (entrave au fonctionnement de l'institution) (63 %).

### **Divulgation**

Parmi les 630 demandes traitées, les documents ont été entièrement divulgués dans 36,8 % d'entre elles, ce qui représente une augmentation de 2,4 % par rapport à 2011-2012.

---

<sup>26</sup> Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

**Tableau 2. Rendement**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<b>Traitement des demandes</b>			
Taux de traitement	82,71 %	73,43 %	<b>-9,28 %</b>
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	51,98 %	49,84 %	<b>-2,14 %</b>
% des demandes traitées hors délai	1,88 %	7,78 %	<b>5,90 %</b>
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	96,95 %	96,88 %	<b>-0,07 %</b>
% des prorogations de 30 jours ou moins	37,06 %	28,87 %	<b>-8,19 %</b>
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	79,15 %	86,65 %	<b>7,50 %</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été divulgués au complet	34,46 %	36,83 %	<b>2,37 %</b>
<i>Nota bene</i> : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main. Cela comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

**Plaintes**

Le nombre de plaintes reçues par le Commissariat contre EDSC en 2012-2013 (20) était inférieur à celui de la période de référence précédente (25 en 2011-2012).

En 2012-2013, la proportion de plaintes administratives était plus élevée que l'année précédente (elle est passée de 24 % à 45 %).

Une plainte a été jugée non fondée, tandis que cinq étaient fondées. Les autres plaintes sont toujours en cours de traitement<sup>27</sup> (5), ont été réglées (5) ou discontinuées (4).

<sup>27</sup> Les données tiennent compte des chiffres en date du mois de mai 2014.

## Environnement Canada

Environnement Canada (EC) a pour mandat de préserver et d'améliorer la qualité de l'environnement naturel, de conserver les ressources renouvelables au Canada, de conserver et protéger les ressources en eau du Canada, de prévoir les changements météorologiques et environnementaux, d'appliquer la législation sur les eaux limitrophes et de coordonner les politiques et programmes environnementaux au nom du gouvernement fédéral.

EC a reçu 1 827 demandes pendant la période de référence, soit une hausse de 28,9 % par rapport à 2011-2012 (1 421 demandes). EC est aussi l'institution classée au sixième rang en matière de demandes reçues dans le cadre de la *Loi sur l'accès à l'information*, représentant près de 3,3 % de l'ensemble des demandes reçues en 2012-2013. En dépit de l'augmentation des demandes reçues et du volume plus important de pages traitées cette année, le rendement d'EC en 2012-2013 était similaire à celui obtenu en 2011-2012, sauf en ce qui concerne le nombre de demandes traitées dans les 30 jours (qui a diminué de façon significative). L'EC a aussi atteint des résultats supérieurs aux seuils pangouvernementaux, sauf dans le cas de la divulgation des documents.

EC a réglé 90,7 % de l'ensemble des demandes dans son inventaire; il s'agit de son taux de traitement le plus élevé au cours des 10 dernières années. En moyenne, le nombre de jours nécessaires au traitement d'une demande était de 46 jours<sup>28</sup>.

Plus de la moitié (63,3 %) des demandes reçues provenaient du secteur privé, tandis que 22,7 % avaient été déposées par les médias. EC a également reçu 66 demandes informelles supplémentaires en 2012-2013, par rapport à 155 en 2011-2012.

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Différence
Nombre de demandes reçues	1 421	1 827	<b>28,57 %</b>
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	203	248	<b>22,17 %</b>
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	270	153	<b>-117</b>
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	3,93 %	3,30 %	<b>-0,63 %</b>
<i>Nota Bene:</i> Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont transférées ou les demandes sont traitées de manière informelle.			

<sup>28</sup> D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

En 2012-2013, EC a traité 120 741 pages, soit une diminution par rapport à la dernière période de référence (164 777 pages). En moyenne, EC a traité 153 pages par demande réglée, soit une diminution de 117 pages par rapport à 2011-2012<sup>29</sup>. Cependant, EC a communiqué une plus grande proportion des pages qu'il a traité en 2012-2013 (75,1 %) par rapport à 2011-2012 (70,1 %).

### **Délai de traitement**

EC a répondu à 1 193 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente 65,9 % du nombre total de demandes traitées en 2012-2013. Bien que cette proportion soit semblable à la proportion pangouvernementale (64,8 %), elle est inférieure à celle atteinte par EC lors de la dernière période de référence (une baisse de 11 % par rapport à 2011-2012). Cependant, EC a traité moins de demandes en plus de 120 jours en 2012-2013 (4,25 %) qu'en 2011-2012 (6,32 %).

La proportion de demandes traitées hors délai a augmenté en 2012-2013 par rapport à 2011-2012; elle est passée de 8,8 % à 11,5 % de l'ensemble des demandes traitées. La proportion atteinte en 2012-2013 représente une note de « C »<sup>30</sup>. La charge de travail, les consultations externes et les consultations internes ont été invoquées comme étant toutes trois également responsables des retards en 2012-2013.

### **Prorogations**

Au total, 133 prorogations ont été prises pour régler 1 810 demandes traitées en 2012-2013. La majorité des prorogations prises en 2012-2013 étaient entre 31 et 60 jours (40,5 %). Toutefois, la proportion des prorogations pour 30 jours ou moins était supérieure en 2012-2013 (37,6 %) par rapport à 2011-2012 (14,9 %).

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de produire des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 443 avis de prorogation de la part d'EC, ce qui représente au total 619 prorogations distinctes.

Près de la moitié des prorogations en 2012-2013 ont été prises en vertu de l'article 9(1)(a) (entrave avec le fonctionnement de l'institution). Cette proportion était inférieure de 5 % en 2011-2012.

### **Divulgateion**

Parmi les 1 810 demandes traitées en 2012-2013, les documents ont été entièrement divulgués dans 11,3 % d'entre elles par rapport à 10 % en 2011-2012.

La proportion des demandes réglées dont les renseignements étaient entièrement exemptés/exclus était de 27,2 % en 2012-2013. En comparaison, cette proportion pangouvernementale était de 1,6 % pour la période de référence.

<sup>29</sup> Selon le rapport annuel d'Environnement Canada, cette diminution du nombre de pages traitées en 2012-2013 pourrait s'expliquer par le fait que le Secrétariat de l'AIPRP a consulté les demandeurs afin d'éclaircir et de cibler davantage la portée de leurs demandes.

<sup>30</sup> Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

La proportion des demandes réglées en 2012-2013 pour lesquelles il n'existait aucun document était de 56 % par rapport à 11,8 % à l'échelle pangouvernementale. Cette proportion est néanmoins semblable aux exercices précédents.

**Tableau 2. Rendement**

<b>Mesures</b>	<b>Période de référence 2011-2012</b>	<b>Période de référence 2012-2013</b>	<b>Écart</b>
<b>Traitement des demandes</b>			
Taux de traitement	89,45 %	90,73 %	<b>1,28 %</b>
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	76,84 %	65,91 %	<b>-10,93 %</b>
% des demandes traitées hors délai	8,77 %	11,49 %	<b>2,72 %</b>
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	83,25 %	67,67 %	<b>-15,58 %</b>
% des prorogations de 30 jours ou moins	14,91 %	37,57 %	<b>22,66 %</b>
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	70,08 %	75,12 %	<b>5,04 %</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été entièrement divulgués	9,96 %	11,27 %	<b>1,31 %</b>
<i>Nota bene</i> : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main, qui comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

### **Plaintes**

Le nombre de plaintes reçues contre Environnement Canada en 2012-2013 a augmenté. Le Commissariat a reçu 17 plaintes en 2011-2012 et 26 plaintes en 2012-2013.

Pour 2012-2013, la proportion de plaintes de refus et de plaintes administratives était sensiblement la même (12 et 13 plaintes, respectivement). Cependant, par rapport à la dernière période de référence, la proportion de plaintes administratives a augmenté de 8,8 %.

La répartition des plaintes reçues en 2012-2013 (en date du mois de mai 2014) était la suivante : plaintes fondées (12), non fondées (4), en cours de traitement (4), discontinuées (3) et réglées (2).

## Gendarmerie royale du Canada

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) est le corps policier national. Elle offre des services de police fédérale à tous les Canadiens et des services de police à contrat aux territoires, à huit provinces, à plus de 190 municipalités, à 184 communautés autochtones et à trois aéroports internationaux.

En 2012-2013, la GRC a reçu à 1 218 demandes<sup>31</sup>, ce qui représente environ 2 % de toutes les demandes reçues à l'échelle pangouvernementale en 2012-2013. Toutefois, l'institution a reçu 15 % de demandes en moins par rapport à 2011-2012 (1 434 demandes). Malgré la diminution du nombre de demandes et de consultations reçues en 2012-2013 par rapport à 2011-2012, le rendement global de la GRC était nettement sous les résultats obtenus au niveau pangouvernemental, notamment en ce qui concerne les délais de traitement des demandes.

La GRC a traité 66,7 % de l'ensemble des demandes de son inventaire en 2012-2013, par rapport à un taux de traitement de 81,3 % atteint en 2011-2012. De plus, la durée moyenne nécessaire au traitement d'une demande était de 115 jours<sup>32</sup> en 2012-2013.

En 2012-2013, plus de 65 % des demandes provenaient du grand public alors que 25,2 % ont été déposées par les médias.

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre de demandes reçues	1 434	1 218	<b>-15,06 %</b>
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	702	652	<b>-7,12 %</b>
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	276	1 522	<b>1 246</b>
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	4,50 %	5,71 %	<b>1,21 %</b>

*Nota Bene:* Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les

<sup>31</sup> Dans son rapport annuel, la GRC a indiqué que la nature générale des demandes reçues en 2012-2013 concernait des sujets variés, notamment les coûts de contrats/programmes et les dépenses, la sécurité entourant les Sommets du G8 et G20, les Olympiques de 2010, ainsi que la gestion de la GRC et l'information touchant les opérations.

<sup>32</sup> D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont transférées ou les demandes sont traitées de manière informelle.			

Malgré une diminution du nombre de demandes réglées, le volume de pages traitées par la GRC a augmenté de manière considérable, passant de 258 247 pages en 2011-2012 à 1 252 447 pages en 2012-2013 (385 %). La majorité des demandes ont nécessité le traitement de 100 pages ou moins en 2012-2013 (71 %).

### Délai de traitement

La GRC a répondu à 348 demandes dans un délai de 30 jours, ce qui représente environ 35,5 % des demandes réglées en 2012-2013. Cette proportion est inférieure de 35 % à celle observée en 2011-2012. Le pourcentage des demandes traitées nécessitant plus de 120 jours est passé de 6,9 % en 2011-2012 à 24,4 % en 2012-2013.

Près de 60 % des demandes traitées ont été réglées hors délai en 2012-2013, soit une augmentation de 38 % par rapport à 2011-2012. En fonction de notre classement, la GRC a reçu une « alerte rouge » pour cette proportion élevée de demandes traitées hors délai<sup>33</sup>.

Il a été déterminé que la charge de travail était la principale raison pour laquelle les demandes étaient réglées en retard en 2012-2013 (98 %).

Aucune prorogation n'a été prise pour plus de 94 % des demandes réglées après le délai prévu par la loi. En 2011-2012, cette proportion était de 79 %.

### Prorogations

La GRC a pris 85 prorogations pour régler les 981 demandes traitées en 2012-2013. En 2011-2012, 110 prorogations au total avaient été prises pour régler 1 285 demandes.

Environ 36,5 % des prorogations prises en 2012-2013 étaient de 30 jours ou moins. En comparaison, cette proportion était de 46,4 % en 2011-2012.

La GRC a également indiqué que 59 % des prorogations avaient été prises en vertu de l'article 9(1)a) (entrave au fonctionnement de

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de produire des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 74 avis de prorogation de la part de la GRC, ce qui représente au total 85 prorogations distinctes.

<sup>33</sup> Le système de notes utilisé dans la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a servi pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %. Une alerte rouge est attribuée lorsque la proportion de demandes réglées après le délai prévu par la loi est très élevée.

l'institution). Cette proportion est semblable à celle observée en 2011-2012.

### Divuligation

Sur les 981 demandes traitées, les documents demandés ont été entièrement divulgués dans 13,4 % des cas. Bien que cette proportion soit semblable à celle observée en 2011-2012, elle est inférieure au taux de divulgation à l'échelle pangouvernementale (21,6 %).

**Tableau 2. Rendement**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<b>Traitement des demandes</b>			
Taux de traitement	81,28 %	66,73 %	<b>-14,55 %</b>
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	70,74 %	35,47 %	<b>-35,27 %</b>
% des demandes traitées hors délai	22,18 %	59,94 %	<b>37,76 %</b>
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	90,30 %	85,38 %	<b>-4,92 %</b>
% des prorogations de 30 jours ou moins	46,36 %	36,47 %	<b>-9,89 %</b>
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	28,52 %	61,38 %	<b>32,86 %</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été divulgués au complet	13,15 %	13,35 %	<b>0,20 %</b>
<i>Nota bene</i> : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main. Cela comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

### Plaintes

Le nombre de plaintes qu'a reçues le Commissariat contre la GRC a considérablement augmenté, passant de 68 plaintes en 2011-2012 à 125 en 2012-2013 (soit une augmentation de 83,8 %).

De plus, la proportion des plaintes liées à des questions administratives est passée de 27,9 % en 2011-2012 à 56 % en 2012-2013.

Environ 56,8 % des plaintes reçues en 2012-2013 étaient fondées, tandis que 7 plaintes n'étaient pas fondées.

Vingt-trois autres plaintes sont toujours en cours de traitement (en date du mois de mai 2014) et 18 ont été discontinuées.

## Industrie Canada

Industrie Canada (IC) a pour mandat d'aider les industries canadiennes à être plus productives et plus concurrentielles dans l'économie mondiale, et ainsi améliorer le bien-être économique et social des Canadiens.

En 2012-2013, IC a reçu 741 demandes<sup>34</sup>, une hausse de 50,6 % par rapport à 2011-2012 (492 demandes). Même si, comparativement à la période de référence précédente, Industrie Canada a amélioré ses résultats en matière de délai de traitement des demandes en 2012-2013, son rendement était légèrement inférieur en terme de divulgation.

Sur un total de 961 demandes actives, 860 demandes ont été traitées en 2012-2013, soit un taux de traitement de 89,5 % (par rapport à 72,3 % en 2011-2012). Il s'agit du taux de traitement le plus élevé atteint par IC sur une période de 10 ans. En moyenne, le nombre de jours nécessaires au traitement d'une demande était de 127 jours<sup>35</sup>.

La majorité des demandes provenaient des médias (39,3 %), du secteur privé (26 %) et du public (15,4 %).

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre de demandes reçues	492	741	<b>50,61 %</b>
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	613	770	<b>25,61 %</b>
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	6 091	5 050	<b>-1 041</b>
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	7,90 %	13,39 %	<b>5,49 %</b>

*Nota Bene:* Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont transférées ou les demandes sont traitées de manière informelle.

<sup>34</sup> Selon le rapport annuel d'IC, on a pu noter un intérêt soutenu à l'égard de certaines activités en 2012-2013. Bon nombre des demandes reçues avaient trait aux subventions et contributions, aux voyages et à l'accueil, ainsi qu'à des demandes axées sur un problème précis se rapportant à une loi particulière, comme la *Loi sur Investissement Canada* et la *Loi sur la concurrence*.

<sup>35</sup> D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

Par rapport aux statistiques pangouvernementales, IC a traité de loin le plus grand nombre de pages par demande traitée en 2012-2013, soit 5 050 pages, comparativement à 6 091 en 2011-2012. À titre de référence, en 2012-2013 la moyenne pangouvernementale était de 241 pages par demande. En outre, au sein d'Industrie Canada, la proportion des demandes qui ont nécessité le traitement de plus de 1 000 pages était supérieure en 2012-2013 (13,4 %) par rapport à 2011-2012 (7,9 %).

Selon l'échelle de complexité à trois niveaux d'IC, environ 69 % des demandes traitées en 2012-2013 avaient un faible niveau de complexité (niveau 1)<sup>36</sup>.

### **Délai de traitement**

IC a répondu à 550 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente environ 64,2 % des demandes réglées en 2012-2013. Ce taux représente aussi une amélioration par rapport à 2011-2012 (52,7 %). La proportion des demandes réglées dont le traitement a pris plus de 120 jours a également diminué, passant de 29,8 % en 2011-2012 à 17,8 % en 2012-2013.

La proportion des demandes traitées hors délai en 2012-2013 était de 15,1 %. Bien que celle-ci représente une amélioration par rapport à la proportion atteinte en 2011-2012 (une diminution de 18,7 %), elle représente une note de « D »<sup>37</sup>.

La charge de travail était la principale raison invoquée pour expliquer que le non-respect des délais, ce qui représente environ 76 % des demandes traitées en retard en 2012-2013.

### **Prorogations**

IC a pris 294 prorogations pour régler les 860 demandes traitées en 2012-2013. En comparaison, il a pris, en 2011-2012, un total de 251 prorogations pour régler 632 demandes.

Pour 13,3 % des prorogations, la période ne dépassait pas 30 jours, ce qui constitue une baisse de 3 % par rapport à 2011-2012.

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de produire des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 158 avis de prorogation de la part d'IC, ce qui représentait au total 235 prorogations distinctes.

<sup>36</sup> Le premier niveau (faible) de complexité est défini par les critères suivants : moins de 100 pages, divulgation complète ou prélèvements mineurs ou divulgation informelle, divulgation de renseignements déjà en circulation, intérêt restreint à l'égard du dossier s'il y en a (nombre limité de consultations ou aucune) et application constante des exceptions, le cas échéant.

<sup>37</sup> Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

La majorité des prorogations prises en 2012-2013 visaient les consultations en vertu de l'article 9(1)(b) (70 %). Cette proportion était supérieure d'environ 15 % en 2011-2012.

### **Divulgateion**

Parmi les 860 demandes traitées en 2012-2013, les documents ont été entièrement divulgués dans 10,3 % d'entre elles, ce qui représente une diminution de 7 % par rapport à 2011-2012.

Toutefois, il est important de souligner que 23,7 % des demandes ont été traitées de façon informelle en 2012-2013, comparativement à 18,5 % en 2011-2012.

**Tableau 2. Rendement**

<b>Mesures</b>	<b>Période de référence 2011-2012</b>	<b>Période de référence 2012-2013</b>	<b>Écart</b>
<b>Traitement des demandes</b>			
Taux de traitement	72,25 %	89,49 %	<b>17,24 %</b>
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	52,69 %	64,19 %	<b>11,50 %</b>
% des demandes traitées hors délai	33,86 %	15,12 %	<b>-18,74 %</b>
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	60,04 %	28,73 %	<b>-31,31 %</b>
% des prorogations de 30 jours ou moins	16,33 %	13,27 %	<b>-3,06 %</b>
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	2,32 %	3,69 %	<b>1,37 %</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été entièrement divulgués	17,41 %	10,35 %	<b>-7,06 %</b>
<i>Nota bene</i> : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main. Cela comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

**Plaintes**

Le nombre de plaintes qu'a reçues le Commissariat en 2012-2013 contre IC était semblable à l'année de référence précédente (36 et 34, respectivement, soit une augmentation de deux plaintes).

Toutefois, la proportion des plaintes administratives était faible en 2012-2013 (11,1 %) comparativement à 2011-2012 (52,9 %).

Bien que 14 plaintes reçues en 2012-2013 soient toujours en traitement (en date du mois de mai 2014), la proportion des plaintes fondées et non fondées était semblable (6 et 7 plaintes, respectivement). Sept plaintes supplémentaires ont été discontinuées et deux ont été réglées.

## Défense nationale

Le ministère de la Défense nationale (MDN), qui complète le rôle des Forces canadiennes, est responsable des politiques, des ressources, de la coordination interministérielle et des relations internationales en matière de défense. Les Forces canadiennes assument la responsabilité du commandement, du contrôle et de l'administration de la stratégie, des plans et des exigences militaires.

En 2012-2013, le MDN a reçu 2 044 demandes, une hausse de 24 % par rapport à 2011-2012 (1 645 demandes). Le MDN était aussi l'institution classée au cinquième rang en matière de demandes reçues en 2012-2013, représentant près de 4 % de l'ensemble des demandes reçues en 2012-2013. En dépit de l'augmentation des demandes reçues et du volume élevé de pages traitées, le MDN a conservé un rendement similaire en 2012-2013 par rapport à 2011-2012.

Le MDN a traité 77 % de l'ensemble des demandes de son inventaire en 2012-2013; ce chiffre est inférieur à la proportion atteinte en 2011-2012, soit 82,4 %.<sup>38</sup> En moyenne, la durée nécessaire au traitement d'une demande était de 63 jours en 2012-2013.<sup>39</sup>

Un peu plus de la moitié des demandes reçues en 2012-2013 provenait des médias (1 088 ou 53,2 %), suivies des demandes du public (653 ou 31,9 %). Des proportions similaires ont pu être observées en 2011-2012.

Le MDN a également déclaré qu'il avait émis, en 2012-2013, 1 816 trousseaux d'accès à l'information publiés précédemment.

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre de demandes reçues	1 645	2 044	<b>24,26 %</b>
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	552	489	<b>-11,41 %</b>
Nombre moyen de pages traitées par demande	72	104	<b>32</b>
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	0,89 %	1,58 %	<b>0,69 %</b>
<i>Nota Bene:</i> Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont			

<sup>38</sup> Le MDN a souligné dans son rapport annuel que le report des demandes à la période de référence suivante peut poser problème pour la future charge de travail globale.

<sup>39</sup> D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
transférées ou les demandes sont traitées de manière informelle.			

Le volume de pages traitées a augmenté, passant de 88 826 pages en 2011-2012 à 156 813 en 2012-2013, soit une hausse de 76,5 %. En général, les demandes réglées en 2012-2013 ont nécessité le traitement d'un volume de pages plus élevé. Le nombre moyen de pages traitées par demande a augmenté de 32 pages, passant de 72 pages par demande en 2011-2012 à 104 en 2012-2013. La plupart des pages traitées en 2012-2013 ont été aussi divulguées aux demandeurs (86,8 %). Cette proportion est semblable à celle observée en 2011-2012.

### Délai de traitement

Le MDN a répondu à 888 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente 48,3 % du nombre total de demandes réglées en 2012-2013. Ce chiffre est peu élevé par rapport à la proportion pangouvernementale (64,8 %). Le nombre de demandes réglées après plus de 120 jours était aussi supérieur en 2012-2013 (13,3 %) par rapport à la période de référence précédente (11,7 %).

La proportion de demandes traitées hors délai a légèrement diminué en 2012-2013 par rapport à 2011-2012, soit de 6,1 % à 5,8 %. Cette proportion représente une note de « B »<sup>40</sup>.

La charge de travail et les consultations externes ont toutes deux été invoquées dans des proportions semblables comme principales raisons justifiant le non-respect des délais (36 % et 34 %, respectivement, des demandes réglées après les échéances prévues par la loi).

De plus, une proportion plus élevée de demandes traitées hors délai avait un retard de plus de 120 jours en 2012-2013 (28 %) par rapport à 2011-2012 (9,5 %).

### Prorogations

Le MDN a pris 1 207 prorogations pour régler les 1 839 demandes traitées en 2012-2013. En comparaison, en 2011-2012, il a pris 1 281 prorogations au total pour régler 1 610 demandes.

Environ 33 % des prorogations étaient de 30 jours ou moins. Cette proportion est semblable à celle observée en 2011-2012.

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de produire des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 698 avis de prorogation de la part du MDN, ce qui représente au total 894 prorogations distinctes.

<sup>40</sup> Le système de notes utilisé dans la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a servi pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

Près de la moitié des prorogations en 2012-2013 ont été prises en vertu de l'article 9(1)(a) (entrave au fonctionnement de l'institution). Cette proportion était semblable à celle de 2011-2012.

### Divulgation

Sur les 1 839 demandes traitées, 19,2 % d'entre elles ont entraîné une divulgation complète des renseignements demandés. Ce taux était de 21,2 % en 2011-2012.

**Tableau 2. Rendement**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<b>Traitement des demandes</b>			
Taux de traitement	82,35 %	76,98 %	<b>-5,37 %</b>
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	50,68 %	48,29 %	<b>-2,39 %</b>
% des demandes traitées hors délai	6,15 %	5,82 %	<b>-0,33 %</b>
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	56,30 %	49,79 %	<b>-6,51 %</b>
% des prorogations de 30 jours ou moins	30,37 %	32,97 %	<b>2,60 %</b>
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	85,25 %	86,76 %	<b>1,51 %</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été entièrement divulgués	21,18 %	19,25 %	<b>-1,93 %</b>
<i>Nota bene</i> : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main. Cela comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

### Plaintes

Le nombre de plaintes reçues par le Commissariat contre le MDN a légèrement diminué en 2012-2013 par rapport à 2011-2012 (de 74 à 71 plaintes). Toutefois, la proportion de plaintes administratives a augmenté de 10,9 % au cours de la même période.

La proportion de plaintes reçues en 2012-2013 qui étaient fondées par rapport aux plaintes non fondées était de 26 contre 15. Treize plaintes supplémentaires ont été discontinuées. Dix-sept plaintes étaient toujours en cours de traitement en date du mois de mai 2014.

## Ministère de la Justice Canada

Le ministère de la Justice Canada (JUS) est chargé de seconder le ministre dans son double mandat : celui de ministre de la Justice et de procureur général du Canada. Ainsi, il propose des conseils et orientations en matière de politiques et de programmes, plaide dans les affaires au civil au nom de la Couronne fédérale et fournit des avis juridiques aux organismes fédéraux chargés de l'application de la loi et aux autres ministères.

En 2012-2013, JUS a reçu 343 demandes, soit 12 demandes de plus (3,6 %) qu'en 2011-2012 (331 demandes). Le ministère de la Justice a également reçu plus de consultations que n'importe quelle autre institution fédérale assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information* (1 339 demandes de consultation provenant d'autres institutions gouvernementales en 2012-2013). Son rendement global est inférieur aux années précédentes, sauf en ce qui concerne la proportion de demandes traitées dans un délai de 30 jours (ce chiffre est en hausse depuis 2009-2010). Une comparaison similaire est observable entre les résultats de JUS et ceux obtenus au niveau pangouvernemental.

JUS a traité 77,6 % de l'ensemble des demandes de son inventaire en 2012-2013, soit une proportion inférieure à celle de 2011-2012 (81,1 %). En moyenne, le nombre de jours nécessaires au traitement d'une demande était de 78 jours<sup>41</sup>.

La principale source de demandes en 2012-2013 était les médias (38,8 %), avec une augmentation de 8 % par rapport à 2011-2012. Le grand public constituait la deuxième source de demandes (32,7 %).

D'après son rapport annuel, JUS a traité 144 demandes informelles supplémentaires (soit 104 de plus qu'en 2011-2012) qui ne figurent pas dans le rapport statistique.

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre de demandes reçues	331	343	<b>3,63 %</b>
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	1 340	1 339	<b>-0,07 %</b>

<sup>41</sup> D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	309	472	<b>163</b>
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	5,04 %	8,64 %	<b>3,60 %</b>
<i>Nota Bene:</i> Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont transférées ou les demandes sont traitées de manière informelle.			

En matière de volume de pages traitées, 8,6 % des demandes ont nécessité le traitement de 1 000 pages ou plus, comparativement à 5 % en 2011-2012. Un pourcentage de 66,7 % des demandes a requis le traitement de 100 pages ou moins. Le nombre moyen de pages traitées par demande pour 2012-2013 était aussi plus élevé qu'en 2011-2012 (309 pages comparativement à 472, un écart de 52,8 %).

### Délai de traitement

JUS a répondu à 233 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente environ 72,1 % du nombre total de demandes traitées. Le ministère de la Justice a réglé davantage de demandes en plus de 120 jours que l'année précédente (ce chiffre est passé de 6,4 % en 2011-2012 à 15,2 % en 2012-2013).

Le nombre de demandes traitées hors délai a augmenté, passant de 14 en 2011-2012 à 68 en 2012-2013, soit une augmentation de 21,1 %. La proportion atteinte en 2012-2013 représente une note de « F »<sup>42</sup> <sup>43</sup>. La charge de travail a été donnée comme la raison principale des retards de traitement de ces demandes.

### Prorogations

Le ministère de la Justice a utilisé 5,2 % (ou 4) prorogations de plus en 2012-2013 qu'en 2011-2012. Une grande majorité des prorogations étaient supérieures à 30 jours (70,4 % en 2012-2013).

Plus de la moitié des prorogations (65,4 %) ont été prises pour des consultations en

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de produire des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 46 avis de prorogation de la part de JUS, ce qui représente au total 66 prorogations distinctes.

<sup>42</sup> Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

<sup>43</sup> Ceci pourrait être dû au fait que JUS a cessé sa pratique de fermer les demandes en cours de consultation avant d'avoir reçu une réponse de l'institution consultée.

vertu de l'article 9(1)b) (consultations). Cette proportion était de 80,5 % en 2011-2012. La proportion des prorogations prises en vertu de l'article 9(1)a) (entrave au fonctionnement de l'institution) a augmenté de 10 % entre 2011-2012 et 2012-2013.

### Divulgation

Parmi les demandes traitées en 2012-2013, les documents ont été entièrement divulgués dans 12 % d'entre elles, ce qui représente une diminution de 10 % par rapport à 2011-2012. De plus, la proportion de pages traitées et divulguées a diminué de 11 % au cours de la même période.

Il y avait aussi une proportion significative des demandes traitées pour lesquelles aucun document n'existait (22,3 %).

**Tableau 2. Rendement**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<b>Traitement des demandes</b>			
Taux de traitement	81,09 %	77,64 %	<b>-3,45 %</b>
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	77 %	72,14 %	<b>-4,86 %</b>
% des demandes traitées hors délai	4,47 %	21,05 %	<b>16,58 %</b>
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	65,48 %	44,76 %	<b>-20,72 %</b>
% des prorogations de 30 jours ou moins	19,48 %	29,63 %	<b>10,15 %</b>
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	40,71 %	29,95 %	<b>-10,76 %</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été divulgués au complet	22,36 %	12,07 %	<b>-10,29 %</b>
<i>Nota bene</i> : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main. Cela comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

### Plaintes

Le nombre de plaintes reçues par le Commissariat contre JUS a diminué de plus de la moitié au cours de la période de référence : il est passé de 47 en 2011-2012 à 23 en

2012-2013. Le nombre de plaintes administratives est resté le même pour les deux années (9).

La majorité des plaintes reçues en 2012-2013 étaient liées à des refus de divulgation (14 plaintes sur 24).

Le nombre de plaintes fondées (7) et non fondées (6) était similaire. Six autres plaintes ont été discontinuées et cinq sont toujours en cours de traitement (en date du mois de mai 2014).

## Affaires étrangères, Commerce et Développement Canada

Le ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement (MAECD)<sup>44</sup> est responsable de la politique étrangère du Canada et de toutes les questions relatives aux affaires externes du Canada. Les domaines de responsabilité qui relèvent particulièrement du MAECD sont la paix et la sécurité internationale, le commerce et les échanges internationaux, les relations diplomatiques et consulaires, l'administration du service extérieur et des missions du Canada à l'étranger, et l'élaboration du droit international et son application au Canada.

Le MAECD a reçu 1 148 demandes lors de la période de référence, ce qui représente 28,7 % de plus qu'en 2011-2012 (892 demandes). Ceci représente environ 1,9 % des demandes reçues à l'échelle du gouvernement en 2012-2013. Le MAECD a également reçu un nombre semblable de consultations en 2012-2013 (1 057). Le rendement du MAECD était inférieur à celui obtenu en 2011-2012, et bien en dessous des seuils pangouvernementaux en 2012-2013. Dans son rapport annuel, le MAECD a souligné qu'il avait connu des difficultés en matière de dotation, ce qui pourrait expliquer en partie le rendement plus faible observé en 2012-2013.

Le MAECD a traité 68,6 % de l'ensemble des demandes de son inventaire en 2012-2013. Ce chiffre est inférieur au taux de traitement de 72,9 % observé en 2011-2012. Cette diminution entraînera un plus grand arriéré de demandes qui seront reportées à la période de référence suivante. En moyenne, la durée nécessaire pour le traitement d'une demande était de 188 jours<sup>45</sup>.

Environ la moitié (50,2 %) des demandes reçues en 2012-2013 provenaient des médias, alors que 20,3 % d'entre elles provenaient du secteur privé.

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre de demandes reçues	892	1 148	<b>28,70 %</b>
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	1 034	1 057	<b>2,22 %</b>
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	202	149	<b>-53</b>

<sup>44</sup> Ancienne désignation : Affaires étrangères et Commerce international Canada.

<sup>45</sup> D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	4,59 %	2,84 %	-1,75 %
<i>Nota Bene:</i> Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont transférées ou les demandes sont traitées de manière informelle.			

Au cours de l'exercice 2012-2013, 2,8 % des demandes réglées ont nécessité le traitement de 1 000 pages ou plus, comparativement à 4,6 % en 2011-2012. Environ 71 % des demandes ont requis le traitement de 100 pages ou moins. Le nombre de pages traitées par demande pour 2012-2013 était aussi moins élevé qu'en 2011-2012 (149 pages par rapport à 202 pages, respectivement).

### Délai de traitement

Le MAECD a répondu à 441 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente 42,7 % de l'ensemble des demandes traitées (4,3 % de moins qu'à la période de référence précédente). Environ 26 % des demandes ont été traitées après plus de 120 jours (un chiffre semblable à l'exercice précédent).

Le MAECD a répondu à 23,4 % des demandes en retard durant la période 2012-2013. Cette proportion représente une note de « F »<sup>46</sup>. Selon l'institution, la charge de travail était la principale raison pour laquelle les demandes étaient traitées hors délai.

### Prorogations

Au total, 600 prorogations ont été prises en 2012-2013, par rapport à 551 en 2011-2012.

Environ 20,7 % des prorogations prises en 2012-2013 visait une période ne dépassant pas 30 jours. En comparaison, cette proportion était de 16 % en 2011-2012.

Plus de la moitié des prorogations (55,8 %) ont été prises en vertu de l'article 9(1)(a) (entrave au fonctionnement de l'institution).

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de produire des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 439 avis de prorogation de la part du MAECD, ce qui représente au total 528 prorogations distinctes.

<sup>46</sup> Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

## Divulgation

Parmi les demandes traitées, dans 9,5 % d'entre elles, les documents ont été entièrement divulgués; ce pourcentage est semblable à celui de la dernière période de référence, mais il est inférieur au taux pangouvernemental (21,6 %). Le MAECD a divulgué 57 % des pages traitées en 2012-2013, par rapport à 53,8 % en 2011-2012.

**Tableau 2. Rendement**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<b>Traitement des demandes</b>			
Taux de traitement	72,93 %	68,63 %	<b>-4,30 %</b>
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	46,99 %	42,69 %	<b>-4,30 %</b>
% des demandes traitées hors délai	22,77 %	23,43 %	<b>0,66 %</b>
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	38,31 %	31 %	<b>-7,31 %</b>
% des prorogations de 30 jours ou moins	15,97 %	20,67 %	<b>4,70 %</b>
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	53,82 %	57,03 %	<b>3,21 %</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été entièrement divulgués	9,98 %	9,49 %	<b>-0,49 %</b>
<i>Nota bene</i> : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main. Cela comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

## Plaintes

Le nombre de plaintes qu'a reçues le Commissariat concernant le MAECD a augmenté, passant de 56 plaintes en 2011-2012 à 83 en 2012-2013. Parmi ces plaintes, la proportion qui représentait les plaintes administratives a également augmenté, passant de 35,7 % en 2011-2012 à 40,2 % en 2012-2013.

Le nombre de plaintes fondées (30) et non fondées (24) reçues en 2012-2013 était semblable à celui de 2011-2012. Neuf plaintes ont été discontinuées et huit ont été réglées. Douze plaintes sont toujours en cours de traitement (en date du mois de mai 2014).

## Ministère des Pêches et des Océans

Le ministère des Pêches et des Océans (MPO) élabore et met en œuvre des politiques et des programmes soutenant les intérêts scientifiques, écologiques, sociaux et économiques du Canada liés aux océans et aux eaux intérieures, et il voit à ce que les ressources marines et d'eau douce du Canada profitent aux générations actuelles et futures.

En 2012-2013, le MPO a reçu 547 demandes, soit une hausse de 49,5 % par rapport à 2011-2012 (366 demandes). Le rendement du MPO en 2012-2013 était semblable à celui de 2011-2012. De façon générale, les résultats du MPO étaient inférieurs aux niveaux pangouvernementaux, sauf en ce qui concerne la proportion des demandes traitées hors délai.

Le MPO a traité 73,2 % de l'ensemble des demandes de son inventaire en 2012-2013. Ce pourcentage est inférieur à son taux de traitement en 2011-2012 (81,7 %). Cette diminution entraînera un plus grand arriéré de demandes qui seront reportées à la période de référence suivante. En moyenne, la durée nécessaire au traitement d'une demande était de 52 jours<sup>47</sup>.

Les sources de demandes les plus courantes reçues en 2012-2013 comprenaient des membres du public (39,3 %), des médias (28 %) et des organismes (18,5 %).

Le MPO a déclaré avoir reçu 95 demandes pour des demandes traitées précédemment. Le Ministère a reçu également 57 demandes informelles (internes et externes).

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre de demandes reçues	366	547	<b>49,45 %</b>
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	173	288	<b>66,47 %</b>
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	442	378	<b>-64</b>

<sup>47</sup> D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	12,63 %	8,19 %	-4,44 %
<i>Nota Bene:</i> Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont transférées ou les demandes sont traitées de manière informelle.			

Le volume de pages traitées a diminué en proportion en 2012-2013 par rapport à la période de référence précédente, mais il était supérieur au niveau pangouvernemental. Environ 8,2 % des demandes ont nécessité le traitement de 1 000 pages ou plus, par rapport à 12,6 % en 2011-2012. Environ 62 % des demandes a requis le traitement de 100 pages ou moins.

### Délai de traitement

Le MPO a répondu à 268 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente 59,2 % des demandes réglées en 2012-2013. Ce taux est inférieur au pourcentage pangouvernemental. Le MPO a toutefois réglé moins de demandes en plus de 120 jours en 2012-2013 que durant la période de référence 2011-2012.

La proportion des demandes traitées hors délai en 2012-2013 était de 5,5 %. Ceci représente une note de « B »<sup>48</sup>. L'institution a indiqué que la charge de travail était la principale raison pour laquelle les demandes étaient réglées en retard (15 demandes, 60 %). Le MPO a souligné également que le réaménagement des effectifs avait eu des répercussions importantes sur le personnel du programme et sa capacité à récupérer des dossiers et à fournir, en temps opportun, des recommandations solides quant à la divulgation.

### Prorogations

Le nombre de prorogations a augmenté de 10,2 % entre 2011-2012 et 2012-2013. Les consultations en vertu de l'article 9(1)(b) étaient la raison la plus couramment citée pour les demandes de prorogation. La proportion des prorogations prises

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de compiler des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 167 avis de prorogation de la part du MPO, ce qui représente au total 302 prorogations distinctes.

<sup>48</sup> Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

pour 30 jours ou moins a augmenté, passant de 29,3 % en 2011-2012 à 35,3 % en 2012-2013. La proportion des prorogations pour plus de 120 jours a diminué (de 24,2 % en 2011-2012 à 14 % en 2012-2013).

### **Divulgation**

Parmi les demandes traitées en 2012-2013, 18,1 % d'entre elles se sont conclues avec les documents demandés divulgués au complet; ce chiffre est comparable à celui de l'exercice précédent. Toutefois, on note une amélioration dans le pourcentage de pages traitées qui ont été divulguées.

**Tableau 2. Rendement**

<b>Mesures</b>	<b>Période de référence 2011-2012</b>	<b>Période de référence 2012-2013</b>	<b>Écart</b>
<b>Traitement des demandes</b>			
Taux de traitement	81,71 %	73,18 %	<b>-8,53 %</b>
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	61,47 %	59,16 %	<b>-2,31 %</b>
% des demandes traitées hors délai	3,68 %	5,52 %	<b>1,84 %</b>
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	90,53 %	77,82 %	<b>-12,71 %</b>
% des prorogations de 30 jours ou moins	29,30 %	35,26 %	<b>5,96 %</b>
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	48,78 %	50,02 %	<b>1,24 %</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été entièrement divulgués	18,41 %	18,10 %	<b>-0,31 %</b>
<i>Nota bene</i> : Le taux de règlement représente le nombre de demandes réglées divisé par le nombre total de demandes en main, qui comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

### **Plaintes**

Le nombre de plaintes qu'a reçues le Commissariat contre le MPO a légèrement diminué, passant de 23 plaintes en 2011-2012 à 18 en 2012-2013.

Le Commissariat à l'information a reçu un nombre égal de plaintes administratives et de plaintes de refus (neuf plaintes pour chaque catégorie).

La moitié des plaintes (9) était fondée alors que quatre d'entre elles ne l'étaient pas. Quatre autres plaintes sont toujours en cours de traitement (en date du mois de mai 2014).

## Ressources naturelles Canada

Le mandat de Ressources naturelles Canada (RNCa) est d'assurer le développement et l'exploitation durables des ressources naturelles – énergie, minéraux, métaux, forêts et sciences de la Terre. Le Ministère élabore des politiques et des programmes qui renforcent la contribution du secteur des ressources naturelles à l'économie.

En 2012-2013, RNCa a reçu 769 demandes, soit une augmentation de 114,8 %<sup>49</sup> par rapport à 2011-2012 (358 demandes). Malgré cette dernière, RNCa a de façon générale amélioré son rendement en 2012-2013 par rapport à la période de référence 2011-2012.

RNCa a traité 78,3 % de l'ensemble des demandes de son inventaire en 2012-2013; ce qui représente une augmentation comparativement au pourcentage de traitement atteint en 2011-2012 (71,8 %). En moyenne, le nombre de jours nécessaires au traitement d'une demande en 2012-2013 était de 61 jours<sup>50</sup>.

L'exercice 2012-2013 a été marqué par un changement important dans la source des demandes reçues. Alors que celles reçues en 2011-2012 provenaient de différentes sources, celles de 2012-2013 ont été faites presque essentiellement par des membres des médias. Environ 65,8 % des demandes reçues en 2012-2013 provenaient de cette catégorie de demandeurs, par rapport à 23,5 % en 2011-2012.

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre de demandes reçues	358	769	<b>114,80 %</b>
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	245	269	<b>9,80 %</b>
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	374	160	<b>-214</b>
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été	4,87 %	3,90 %	<b>-0,97 %</b>

<sup>49</sup> D'après les résumés des demandes d'accès à l'information traitées disponibles en ligne, les sujets courants des demandes pour la période de référence 2012-2013 portaient sur des sujets à haute visibilité comme les projets d'oléoducs, les sables bitumeux, le pétrole, le carbone, l'énergie nucléaire et l'électricité. L'intérêt important pour ces domaines, présume-t-on, explique en partie l'augmentation importante des demandes reçues par RNCa.

<sup>50</sup> D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
traitées			
<i>Nota Bene:</i> Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont transférées ou les demandes sont traitées de manière informelle.			

Le volume de pages traitées par demande réglée et la proportion des demandes réglées qui ont nécessité le traitement d'un important volume de pages a diminué en 2012-2013 par rapport à la période de référence précédente. Le nombre de pages traitées par demande réglée pour la période de référence 2012-2013 (160 pages/demande) était inférieur également à celui de 2011-2012 (374 pages/demande).

### Délai de traitement

RNCan a répondu à 414 demandes dans un délai de 30 jours ou moins. Cela représente environ 60,3 % des demandes réglées en 2012-2013. Ce taux est supérieur d'environ 4,6 % par rapport à 2011-2012. Le pourcentage des demandes traitées en plus de 120 jours a diminué également, passant de 21,1 % en 2011-2012 à 15,1 % en 2012-2013.

Les demandes traitées hors délai représentaient 3,5 % des demandes traitées en 2012-2013 (24 demandes en retard). En comparaison, 8 demandes ont été réglées après les délais en 2011-2012 (ce qui représentait 2,9 % des demandes réglées). Cette proportion représente une note de « A »<sup>51</sup>.

La charge de travail était la raison principale donnée pour expliquer les demandes réglées en retard en 2012-2013 (15 demandes sur 24).

### Prorogations

RNCan a eu recours à 300 prorogations pour traiter 687 demandes en 2012-2013. En comparaison, il a pris 184 prorogations pour régler 280 demandes en 2011-2012.

Environ 8 % de ces prorogations étaient pour une durée de 30 jours ou moins, par rapport à 4,3 % en 2011-2012. La proportion des

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de compiler des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 227 avis de prorogation de la part de RNCan, ce qui représentait au total 290 prorogations distinctes.

<sup>51</sup> Le système de notes utilisé dans la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a servi pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %. La note d'alerte rouge est réservée aux taux de présomption de refus élevés.

prorogations plus longues (121 jours ou plus) a diminué également, passant de 38,6 % en 2011-2012 à 18,6 % en 2012-2013.

La majorité des prorogations (70 %) ont été prises pour des consultations en vertu de l'article 9(1)(b). Cette proportion était semblable en 2011-2012.

### **Divuligation**

Sur les 687 demandes traitées en 2012-2013, les documents ont été entièrement divulgués dans 26,9 % d'entre elles, ce qui représente une hausse de 9 % par rapport à l'année de référence 2011-2012. La proportion des demandes dont les renseignements étaient entièrement exemptés/exclus a aussi chuté, passant de 10 % en 2011-2012 à 4,5 % en 2012-2013.

**Tableau 2. Rendement**

<b>Mesures</b>	<b>Période de référence 2011-2012</b>	<b>Période de référence 2012-2013</b>	<b>Écart</b>
<b>Traitement des demandes</b>			
Taux de traitement	71,79 %	78,34 %	<b>6,55 %</b>
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	55,71 %	60,26 %	<b>4,55 %</b>
% des demandes traitées hors délai	2,86 %	3,49 %	<b>0,63 %</b>
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	74,29 %	63,76 %	<b>-10,53 %</b>
% des prorogations de 30 jours ou moins	4,35 %	8,00 %	<b>3,65 %</b>
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	28,42 %	52,82 %	<b>24,40 %</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été entièrement divulgués	17,86 %	26,93 %	<b>9,07 %</b>
<i>Nota bene</i> : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main. Cela comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

**Plaintes**

Le nombre de plaintes reçues par le Commissariat contre RNCan a augmenté de manière importante, passant de quatre plaintes en 2010-2011 à 21 en 2012-2013.

Seule une plainte reçue en 2012-2013 était liée à des questions administratives. Les 20 plaintes restantes étaient des plaintes pour refus de divulgation des documents.

Le règlement de la plupart des plaintes reçues en 2012-2013 est encore inconnu, car 14 d'entre elles sont toujours en cours de traitement en date du mois de mai 2014. Les sept plaintes restantes ont été soit discontinuées (4), soit jugées non fondées (2), soit réglées (1).

## Santé Canada

Santé Canada (SC) aide les Canadiens à maintenir et à améliorer leur état de santé en élaborant des politiques sur la santé, en faisant appliquer les règlements, en faisant la promotion de la prévention des maladies et en améliorant la qualité de vie de tous les Canadiens.

En 2012-2013, SC a reçu 1 765 demandes, ce qui représente 3,2 % de l'ensemble des demandes reçues à l'échelle pangouvernementale au cours de cette période de référence. SC a réglé une proportion plus faible de demandes en 2012-2013 qu'en 2011-2012 alors qu'elle a reçu un nombre comparable de demandes et qu'elle a traité moins de pages (diminution de 17 %) qu'en 2011-2012. Son rendement pour la période 2012-2013 était en général inférieur à celui atteint en 2011-2012. Il était aussi inférieur aux résultats obtenus à l'échelle pangouvernementale.

SC a traité 74,3 % de l'ensemble des demandes de son inventaire en 2012-2013, soit un taux inférieur à celui de 2011-2012 alors que 78,6 % des demandes de l'inventaire avaient été réglées. En moyenne, le nombre de jours nécessaires au traitement d'une demande était de 99 jours<sup>52</sup>.

La plupart des 1 765 demandes reçues par SC provenaient du secteur privé (61 %) souhaitant obtenir des renseignements concernant les produits pharmaceutiques, les instruments médicaux et les produits de santé naturels. Les autres catégories de demandeurs les plus courantes étaient le grand public (18 %) et les médias (11,5 %). En outre, SC a reçu 524 « demandes informelles »<sup>53</sup> supplémentaires qui n'ont pas été saisies dans son rapport statistique annuel. Cela représente 459 demandes informelles supplémentaires par rapport à 2011-2012.

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre de demandes reçues	1 763	1 765	<b>0,11 %</b>
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	206	186	<b>-9,71 %</b>
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	323	274	<b>-49</b>

<sup>52</sup> D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

<sup>53</sup> Ce chiffre inclut les demandes pour des trousseaux d'accès à l'information déjà publiées et les demandes de données spécifiques qui ne nécessitent pas la communication de documents.

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	6,93 %	5,63 %	-1,30 %
<i>Nota Bene:</i> Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont transférées ou les demandes sont traitées de manière informelle.			

Le volume de pages traitées par SC était proportionnellement moins élevé en 2012-2013 par rapport à 2011-2012. En 2012-2013, le nombre moyen de pages traitées par demande s'élevait à 274, ce qui représente 49 pages de moins par demande qu'en 2011-2012. SC a également divulgué une proportion de pages moins élevée en 2012-2013 (64,4 %) qu'en 2011-2012 (76,1 %).

### Délai de traitement

SC a répondu à 814 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente environ 48 % de l'ensemble des demandes traitées en 2012-2013. À titre de comparaison, 55,4 % des demandes reçues en 2011-2012 avaient été traitées dans un délai de 30 jours. En 2012-2013, le taux de demandes traitées en plus de 120 jours (20,7 %) était inférieur à celui de 2011-2012 (23,6 %).

La proportion de demandes traitées hors délai a augmenté en 2012-2013 par rapport à 2011-2012, passant de 11,5 % à 26 % de l'ensemble des demandes traitées. Cela représente une note de « F »<sup>54</sup>. La charge de travail a été indiquée comme raison principale justifiant ces retards (dans 75 % des cas).

En outre, une prorogation a été nécessaire pour 59 % des demandes traitées hors délai.

### Prorogations

Au total, en 2012-2013, SC a pris 757 prorogations pour régler les 1 689 demandes traitées. À titre de comparaison, 979 prorogations avaient été prises pour traiter 1 866 demandes en 2011-2012.

En 2012-2013, 12,5 % des prorogations étaient

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de produire des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 703 avis de prorogation de la part de SC, ce qui représentait au total 741 prorogations distinctes.

<sup>54</sup> Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

de 30 jours ou moins. Cela représente une diminution de 9,1 % par rapport à 2011-2012 (21,6 %). Le nombre de prorogations de plus de 365 jours a été réduit de moitié, passant de 48 (4,9 %) en 2011-2012 à 24 (soit 3,2 %) en 2012-2013.

Les prorogations ont majoritairement été prises en vertu de l'article 9(1)b) (consultations autres que l'article 69) en 2012/2013 (38 %). Cela représente une augmentation importante par rapport à 2011-2012, où seulement 13 % des prorogations avaient été prises en vertu de cet article.

### Divuligation

Parmi les 1 689 demandes traitées, les documents ont été entièrement divulgués dans 13,6 % d'entre elles, ce qui représente une diminution de 1,4 % par rapport à 2011-2012. Ce taux est également inférieur à la proportion pangouvernementale de 21,6 %.

**Tableau 2. Rendement**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<b>Traitement des demandes</b>			
Taux de traitement	78,57 %	74,27 %	<b>-4,30 %</b>
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	55,41 %	48,19 %	<b>-7,22 %</b>
% des demandes traitées hors délai	11,52 %	26,05 %	<b>14,53 %</b>
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	73,50 %	88,51 %	<b>15,01 %</b>
% des prorogations de 30 jours ou moins	21,65 %	12,55 %	<b>-9,10 %</b>
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	76,09 %	64,39 %	<b>-11,70 %</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été divulgués au complet	14,95 %	13,56 %	<b>-1,39 %</b>
<i>Nota bene</i> : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main. Cela comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

### Plaintes

Le nombre de plaintes reçues par le Commissariat contre Santé Canada a diminué, passant de 49 plaintes en 2011-2012 à 37 en 2012-2013.

Le nombre de plaintes administratives a presque doublé, passant de 34,7 % en 2011-2012 à 63,9 % en 2012-2013.

Sur 37 plaintes reçues en 2012-2013, 21 étaient considérées comme fondées. De plus, sept plaintes avaient été discontinuées et sept autres étaient toujours en cours de traitement<sup>55</sup>. Enfin, deux plaintes étaient non fondées.

---

<sup>55</sup> Les données tiennent compte des chiffres en date du mois de mai 2014.

## Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) exerce un double mandat : appuyer le Conseil du Trésor, à titre de comité de ministres, et assumer des responsabilités législatives à titre d'organisme fédéral central.

Le SCT a reçu 301 demandes en 2012-2013, une diminution de 15 % par rapport à 2011-2012 (354 demandes). De plus, le SCT a reçu 262 nouvelles demandes de consultation provenant d'autres institutions gouvernementales, par rapport à 272 en 2011-2012. En général, le rendement du SCT était légèrement plus élevé en 2012-2013 qu'en 2011-2012. Cependant, le SCT a performé sous le rendement pangouvernemental en 2012-2013.

Le SCT a traité environ 324 des demandes de son inventaire en 2012-2013, soit un taux de traitement de 80,2 %, par rapport à 84,4 % en 2011-2012. En moyenne, le nombre de jours nécessaires au traitement d'une demande en 2012-2013 était de 71 jours<sup>56</sup>.

Plus de la moitié des demandes reçues en 2012-2013 provenaient du public (52,5 %). Celles des membres des médias, quant à elles, représentaient 23,6 %.

Le SCT a également déclaré avoir traité de manière informelle 97 autres demandes qui ne figuraient pas dans le rapport statistique, par rapport à 204 en 2011-2012.

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre de demandes reçues	354	301	<b>-14,97 %</b>
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	272	262	<b>-3,68 %</b>
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	233	471	<b>238</b>
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	3,92 %	11,11 %	<b>7,19 %</b>

<sup>56</sup> D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<p><i>Nota Bene:</i> Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont transférées ou les demandes sont traitées de manière informelle.</p>			

Malgré la réception d'un plus faible nombre de demandes en 2012-2013, le volume global des pages traitées a augmenté de manière importante par rapport à la période de référence précédente. Environ 11,1 % des demandes ont nécessité le traitement de plus de 1 000 pages, par rapport à 3,9 % en 2011-2012. En outre, le nombre de pages traitées par demande pour la période de référence 2012-2013 a plus que doublé par rapport à la moyenne observée en 2011-2012 (471 pages par rapport à 233). On peut noter une hausse importante dans la proportion de pages traitées qui ont été divulguées en 2012-2013 (70,4 %) par rapport à la période de référence précédente (58,8 %).

### Délai de traitement

Le SCT a répondu à 205 demandes dans un délai de 30 jours, ce qui représente environ 44,8 % des demandes réglées en 2012-2013. Cette proportion est également supérieure de 2,5 % à celle observée en 2011-2012. Toutefois, la proportion de demandes traitées qui ont été réglées en plus de 120 jours a augmenté d'environ 7 % par rapport à la période 2011-2012.

Les demandes traitées hors délai représentaient 4,9 % de l'ensemble des demandes traitées en 2012-2013 (16 demandes en retard). Cela représente une note de « A »<sup>57</sup>. En comparaison, quatre demandes ont été traitées hors délai en 2011-2012 (ce qui représentait 1,2 % des demandes traitées).

L'institution a indiqué que la charge de travail (7 cas) et les consultations externes (7 cas) étaient les deux raisons principales expliquant leur retard de traitement des demandes en 2012-2013.

### Prorogations

Au total, le SCT a utilisé 74 prorogations pour régler les 324 demandes traitées en 2012-2013. En comparaison, en 2011-2012, il avait pris un total de 114 prorogations pour régler 336 demandes.

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de produire des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 79 avis de prorogation de la part du SCT, ce qui représentait au total 101 prorogations distinctes.

<sup>57</sup> Le système de notes utilisé dans la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a servi pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

Environ 2,6 % des prorogations prises en 2012-2013 étaient de 30 jours ou moins. En comparaison, 33,8 % des prorogations pangouvernementales visaient la même durée.

Enfin, la majorité des prorogations (81,6 %) ont été prises pour des consultations en vertu de l'article 9(1)(b) en 2012-2013. Cette proportion était légèrement supérieure en 2011-2012 (89 %). Pour les deux périodes de référence, aucune prorogation n'a été prise en vertu de l'article 9(1)(a).

### **Divulgation**

Sur les 324 demandes réglées en 2012-2013, les documents ont été entièrement divulgués dans environ 11,7 % d'entre elles, ce qui représente une diminution de 8 % par rapport à l'année de référence 2011-2012. Il s'agit également du plus faible taux de divulgation atteint par le SCT au cours des dix dernières années.

**Tableau 2. Rendement**

<b>Mesures</b>	<b>Période de référence 2011-2012</b>	<b>Période de référence 2012-2013</b>	<b>Écart</b>
<b>Traitement des demandes</b>			
Taux de traitement	80,19 %	84,38 %	<b>4,19 %</b>
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	60,71 %	63,27 %	<b>2,56 %</b>
% des demandes traitées hors délai	1,19 %	4,94 %	<b>3,75 %</b>
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	86,81 %	67,15 %	<b>-19,66 %</b>
% des prorogations de 30 jours ou moins	1,69 %	2,63 %	<b>0,94 %</b>
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	58,77 %	70,35 %	<b>11,58 %</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été entièrement divulgués	19,94 %	11,73 %	<b>-8,21 %</b>
<i>Nota bene</i> : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main. Cela comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

**Plaintes**

Le nombre de plaintes reçues par le Commissariat contre le SCT a augmenté d'une plainte en 2012-2013 (21) par rapport à l'année précédente (20). Alors que la plupart des plaintes reçues en 2012-2013 concernaient des refus (13), environ un quart d'entre elles étaient des plaintes administratives, soit une augmentation de 15 % par rapport à 2011-2012.

Tandis que sept plaintes reçues en 2012-2013 étaient toujours en cours de traitement (en mai 2014), cinq plaintes ont été jugées non fondées et quatre autres fondées. Enfin, cinq plaintes supplémentaires ont été discontinuées.

## Sécurité publique Canada

Sécurité publique Canada (SP) coordonne et soutient les efforts des organismes fédéraux responsables de la sécurité nationale et de la sécurité des Canadiens. (SP) collabore avec différents intervenants sur les questions de gestion d'urgences, de sécurité nationale, d'application de la loi, de prévention du crime et de protection des frontières du Canada. Le portefeuille de la Sécurité publique comprend neuf organisations dont le ministre de la Sécurité publique est responsable<sup>58</sup>.

SP a reçu 494 demandes<sup>59</sup> au cours de la période de référence 2012-2013, soit une augmentation de 36 % par rapport à la période 2011-2012 (363 demandes). Le rendement global de SP en 2012-2013 était inférieur à celui de 2011-2012. Toutefois, les résultats sont légèrement supérieurs à ceux réalisés à l'échelle pangouvernementale en terme de proportion des demandes traitées dans un délai de 30 jours ou moins et inférieurs en terme de proportion des demandes où les documents ont été divulgués en entier.

SP a traité environ 83,4 % du total des demandes de son inventaire en 2012-2013, comparativement à 81,1 % en 2011-2012. En moyenne, le nombre de jours nécessaires au traitement d'une demande en 2012-2013 était de 66 jours<sup>60</sup>.

La principale source des demandes en 2012-2013 était les médias (53,4 %). Cela est très semblable aux périodes de référence précédentes. De plus, 29,4 % des demandes provenaient du grand public. SP a également signalé avoir répondu à 112 demandes pour des trousseaux d'accès à l'information publiées précédemment lors de la période 2012-2013.

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre de demandes reçues	363	494	<b>36,09 %</b>
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	234	244	<b>4,27 %</b>

<sup>58</sup> En plus du ministère de la Sécurité publique, le Portefeuille comprend l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS), le Service correctionnel du Canada (SCC), la Commission nationale des libérations conditionnelles (CNLC) et la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Toutefois, les statistiques présentées ici ne concernent que Sécurité publique Canada et n'incluent pas les cinq autres institutions susmentionnées, car chacune d'entre elles établit un rapport distinct pour le Parlement.

<sup>59</sup> Une analyse des résumés de demandes d'accès à l'information traitées accessible en ligne montre la diversité des renseignements demandés. Les secteurs d'activités visés par les demandes d'information étaient notamment le cybercrime/la cybersécurité, les Jeux olympiques de Vancouver, les événements concernant l'arrestation de Luka Rocco Magnotta, ainsi que plusieurs projets de loi (par exemple le projet de loi C-19 modifiant la *Loi sur les armes à feu* et le *Code criminel*).

<sup>60</sup> Conformément à la réponse à la question parlementaire QP-485.

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	198	329	<b>66,16 %</b>
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	6,22 %	9,93 %	<b>3,71 %</b>
<i>Nota bene</i> : Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont transférées ou les demandes sont traitées de manière informelle.			

Les demandes réglées en 2012-2013 ont nécessité le traitement d'un nombre de pages plus élevé : le nombre de pages traitées par demande réglée est passé de 198 en 2011-2012 à 329 en 2012-2013. De plus, environ 10 % des demandes ont nécessité le traitement de plus de 1 000 pages comparativement à 6,2 % en 2011-2012. La plupart des pages traitées (61,8 %) ont également été divulguées en 2012-2013.

### Délai de traitement

SP a répondu à 314 demandes dans un délai de 30 jours ou moins. Environ 65,7 % des demandes réglées en 2012-2013 ont donc été traitées dans un délai de 30 jours (soit une diminution de 1 % par rapport à 2011-2012).

Le nombre de demandes traitées hors délai a augmenté en 2012-2013 par rapport à 2011-2012; il est passé de 3,5 % à 6,5 % de l'ensemble des demandes traitées. Cette proportion représente une note de « B »<sup>61</sup>. Les consultations externes et la charge de travail ont été invoquées comme les raisons justifiant le règlement tardif des demandes en 2012-2013 (respectivement 22 et 9 demandes sur 31 traitées avec du retard).

Des prorogations ont été prises pour toutes ces demandes traitées hors délai en 2012-2013.

### Prorogations

SP a pris 213 prorogations pour régler 478 demandes en 2012-2013. En 2011-2012, 148 prorogations avaient été prises pour régler 339 demandes.

De toutes les prorogations prises en 2012-2013, environ 22,5 % ne dépassaient pas une

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de produire des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 148 avis de prorogation de la part de l'ARC, ce qui représentait au total 211 prorogations distinctes.

<sup>61</sup> Le système de notes utilisé dans la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a servi pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

période de 30 jours. En 2011-2012, cette proportion était de 24,3 %.

La plupart des prorogations prises en 2012-2013 (73,7 %) l'ont été en vertu de l'article 9(1)b). Certaines d'entre elles (22,1 %) ont été prises en vertu de l'article 9(1)a). Ces proportions sont semblables à celles observées en 2011-2012.

### Divuligation

Parmi les 478 demandes traitées, les documents ont été entièrement divulgués pour 6,7 % d'entre elles (par rapport à 18 % en 2011-2012). Ce chiffre est inférieur d'environ 15 % à la proportion pangouvernementale (21,6 % en 2012-2013).

**Tableau 2. Rendement**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<b>Traitement des demandes</b>			
Taux de traitement	81,10 %	83,42 %	<b>2,32 %</b>
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	66,67 %	65,69 %	<b>-0,98 %</b>
% des demandes traitées hors délai	3,54 %	6,49 %	<b>2,95 %</b>
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	98,74 %	97,96 %	<b>-0,78 %</b>
% des prorogations de 30 jours ou moins	24,32 %	22,54 %	<b>-1,78 %</b>
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	67,24 %	61,82 %	<b>-5,42 %</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été entièrement divulgués	17,99 %	6,69 %	<b>-11,30 %</b>
<i>Nota bene</i> : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main. Cela comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

### Plaintes

Le Commissariat a reçu une plainte de moins contre SP, le nombre étant passé de six plaintes en 2011-2012 à cinq en 2012-2013.

Seule une plainte reçue en 2012-2013 était liée à des questions administratives comparativement à trois en 2011-2012. Deux autres plaintes constituaient des

plaintes de refus alors que deux autres touchaient à des renseignements confidentiels du Cabinet (comparativement à trois et aucune, respectivement, en 2011-2012).

Deux plaintes reçues en 2012-2013 étaient toujours en cours de traitement en mai 2014 alors que deux autres ont été jugées non fondées et qu'une a été discontinuée.

## Service correctionnel du Canada

Le Service correctionnel du Canada (SCC) a été créé lors de la fusion du Service canadien des pénitenciers et du Service national de libération conditionnelle en 1979. Le SCC a pour mandat de contribuer à la sécurité publique en incitant activement et en aidant les délinquants à devenir des citoyens respectueux des lois, tout en exerçant sur eux un contrôle raisonnable, sûr, sécuritaire et humain.

Le SCC a reçu 785 demandes en 2012-2013, une hausse de 57,6 % par rapport à 2011-2012 (498 demandes). En dépit de la réception d'un plus grand nombre de demandes, le SCC a été en mesure de traiter un plus grand nombre de demandes dans un délai de 30 jours ou moins et a obtenu de meilleurs résultats sur de nombreux indicateurs par rapport aux statistiques pangouvernementales.

Parmi toutes les demandes courantes en main (882), 712 demandes ont été réglées en 2012-2013, soit un taux de traitement de 80,7 % (par rapport à 84,2 % en 2011-2012). En moyenne, la durée nécessaire au traitement d'une demande était de 54,4 jours.<sup>62</sup>

Plus de la moitié des demandes (62,9 %) provenaient de membres du public. Un autre 22,9 % des demandes provenaient des médias.

Selon son rapport annuel, le SCC a également traité 347 demandes informelles qui ne figurent pas dans le rapport statistique.

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre de demandes reçues	498	785	<b>57,63 %</b>
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	120	135	<b>12,50 %</b>
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	96	79	<b>17</b>
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	1,36 %	1,19 %	<b>-0,17 %</b>

<sup>62</sup> D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<p><i>Nota Bene:</i> Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont transférées ou les demandes sont traitées de manière informelle.</p>			

Le volume de pages traitées par demande était inférieur en 2012-2013 (79 pages) par rapport à 2011-2012 (96 pages). Environ 81 % des demandes ont requis le traitement de 100 pages ou moins. La proportion de demandes qui ont nécessité le traitement de 1 000 pages ou plus était de 1,2 % (pourcentage semblable à l'exercice précédent).

### Délai de traitement

Le SCC a répondu à 522 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente 73 % du total des demandes traitées (10 % de plus qu'en 2011-2012). Avec ce résultat, le SCC est l'une des trois institutions à avoir traité le plus de demandes dans un délai de 30 jours. En outre, la proportion des demandes traitées en plus de 120 jours a diminué de 2,94 % en 2012-2013.

Le nombre de demandes traitées hors délai a diminué, passant de 127 en 2011-2012 à 83 en 2012-2013, soit une diminution de 12,12 %. La proportion atteinte en 2012/13 représente une note de « C »<sup>63</sup>. La catégorie « autre »<sup>64</sup> était la raison principalement invoquée pour expliquer ces retards (36 des 83 demandes, ou 43,4 %).

### Prorogations

Tandis que le nombre de demandes traitées a augmenté de 21,9 %<sup>65</sup> entre 2011-2012 et 2012-2013, le nombre de prorogations utilisées pour ces demandes a aussi augmenté de 37,5 % au cours de la même période. Au total, 157 prorogations ont été prises, par rapport à 112 en 2011-2012.

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de produire des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 75 avis de prorogation de la part du SCC, ce qui représentait au total 89 prorogations distinctes.

<sup>63</sup> Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

<sup>64</sup> D'après le Rapport statistique sur la Loi sur l'accès à l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor, les « autres » motifs expliquant que l'institution a traité les demandes après le délai prévu par la loi peuvent être l'absence de fonctionnaires clés, les difficultés entourant l'obtention des documents pertinents, les conflits de travail et les pannes d'électricité prolongées. La catégorie « autres » contient des motifs autres que la charge de travail et les consultations.

<sup>65</sup> Aux fins de ce calcul, le nombre de demandes réglées exclut les demandes traitées de façon informelle ainsi que les demandes transférées.

Plus de la moitié des prorogations (53,3 %) prises en 2012-2013 concernaient 30 jours ou moins. L'article 9(1)(a) a été invoqué comme la principale raison à l'appui d'une demande de prorogation, soit dans 57,3 % des cas.

### Divuligation

Parmi les demandes traitées, 25,3 % d'entre elles se sont conclues par la divulgation complète des documents demandés. Cette proportion est légèrement supérieure aux taux pangouvernemental (21,63 %). En outre, sur les pages traitées, le SCC en a divulgué 15,6 % de plus en 2012-2013 qu'au cours de la période précédente.

**Tableau 2. Rendement**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<b>Traitement des demandes</b>			
Taux de traitement	84,23 %	80,73 %	<b>-3,50 %</b>
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	63,30 %	73,31 %	<b>10,01 %</b>
% des demandes traitées hors délai	23,78 %	11,66 %	<b>-12,12 %</b>
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	65,22 %	78,74 %	<b>13,52 %</b>
% des prorogations de 30 jours ou moins	44,64 %	52,23 %	<b>7,59 %</b>
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	41,32 %	56,92 %	<b>15,60 %</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été entièrement divulgués	25,47 %	25,28 %	<b>-0,19 %</b>
<i>Nota bene</i> : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main. Cela comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

### Plaintes

Le nombre de plaintes qu'a reçues le Commissariat contre le SCC a diminué, passant de 65 plaintes en 2011-2012 à 57 en 2012-2013.

La proportion des plaintes administratives contre le SCC a augmenté de 3,6 % entre 2011-2012 et 2012-2013.

Les plaintes fondées représentaient 22 plaintes sur les 57 reçues en 2012-2013. Les plaintes non fondées ou toujours en cours de traitement (en date du mois de mai 2014) représentaient 14 plaintes pour chacune des catégories. Enfin, 7 plaintes ont été discontinuées.

## Société canadienne des postes

La Société canadienne des postes (Postes Canada) exploite le service de livraison postale du Canada, dirigeant plus de 6 600 bureaux de poste dans tout le pays et traitant 45 millions d'objets de correspondance par jour ouvrable. La Société canadienne des postes est l'une des 70 institutions assujetties à la *Loi sur l'accès à l'information* depuis 2006 et 2007 en vertu de la *Loi fédérale sur la responsabilité*.

La Société canadienne des postes a reçu 105 demandes en 2012-2013, soit une augmentation de 30 demandes (40 %) par rapport à 2011-2012 (75 demandes). Malgré l'augmentation, la Société a montré des signes d'amélioration en 2012-2013 par rapport à 2011-2012, en matière de délai de traitement et de divulgation de l'information. Cependant, son rendement reste inférieur à celui mesuré à l'échelle pangouvernementale.

La Société canadienne des postes a traité 88,8 % de toutes les demandes de son inventaire en 2012-2013, ce qui représente une amélioration par rapport à l'année précédente (73,7 %). Par conséquent, elle a pu réduire le nombre de demandes reportées à 2013-2014. La durée moyenne de traitement d'une demande en 2012 était de 301 jours<sup>66 67</sup>.

Les demandes reçues en 2012-2013 provenaient essentiellement des médias (38,1 %) et du grand public (37,1 %).

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre de demandes reçues	75	105	<b>40,00 %</b>
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	16	44	<b>175,00 %</b>
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	259	161	<b>-98</b>
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	5,56 %	5,65 %	<b>0,09 %</b>

<sup>66</sup> D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485. La Société canadienne des postes a répondu à la question parlementaire écrite Q-485 en utilisant les données de l'année civile. Elle nous a par la suite indiqué que le nombre moyen de jours de traitement d'une demande pour l'exercice 2012-2013 s'élevait à 213 jours.

<sup>67</sup> Ce nombre tient compte du traitement de demandes d'accès plus anciennes reportées de périodes de référence précédentes.

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<i>Nota Bene:</i> Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont transférées ou les demandes sont traitées de manière informelle.			

La Société canadienne des postes a indiqué que la majorité des demandes reçues était de nature complexe. Plusieurs d'entre elles concernaient des questions opérationnelles complexes et entraînaient la création de dossiers volumineux nécessitant un examen approfondi. Toutefois, d'après le rapport statistique, le volume de pages traitées par demande réglée en 2012-2013 (161 pages) était inférieur à celui de la période de référence précédente (259 pages). En 2012-2013, 5,7 % des demandes ont nécessité le traitement de 1 000 pages ou plus, soit une proportion semblable à celle de 2011-2012 (5,6 %).

### Délai de traitement

Environ 39,3 % des demandes réglées en 2012-2013 ont été traitées dans un délai de 30 jours, soit une proportion bien inférieure à la moyenne pangouvernementale (64,8 %). Le nombre de demandes traitées dans un délai de 121 jours ou plus a diminué, passant de 68 demandes (49,6 %) en 2011-2012 à 38 demandes (28,2 %) en 2012-2013.

Postes Canada a traité 35 demandes hors délai, ce qui représente environ 26 % des demandes traitées en 2012-2013 (comparativement à 52% en 2011-2012). Cette proportion représente une note « F »<sup>68,69</sup>.

Sur les 35 demandes traitées en retard en 2012-2013, 32 comptaient plus de 365 jours de retard. La Société canadienne des postes a indiqué que la charge de travail constituait l'unique raison pour laquelle toutes les demandes en retard avaient été réglées hors délai. Cela est semblable à la période de référence 2011-2012 où la charge de travail avait été invoquée pour expliquer les 71 demandes réglées en retard en 2011-2012.

<sup>68</sup> Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

<sup>69</sup> Dans son rapport annuel, la Société canadienne des postes a isolé les statistiques concernant les demandes « reçues et traitées » en 2012-2013 dans la section de délai de traitement. Selon cette méthode, les arriérés ne sont pas pris en compte dans le calcul des délais de traitement. Ainsi, la Société canadienne des postes affirme que 100 % des demandes reçues et traitées en 2012-2013 ont été réglées dans les délais. Cependant, le nombre de demandes « traitées » recueilli par le SCT en 2012-2013 tenait compte des arriérés.

## Prorogations

Le nombre de prorogations a diminué en 2012-2013. La durée des prorogations avait tendance à dépasser les 30 jours (61,1 % des cas).

La très grande majorité des prorogations (75,9 %) a été prise en vertu de l'article 9(1)a (entrave au fonctionnement de l'institution).

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de produire des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 14 avis de prorogation de la part de la Société canadienne des postes, ce qui représentait au total 18 prorogations distinctes.

## Divuligation

Parmi les demandes traitées, les documents ont été entièrement divulgués dans 18,5 % d'entre elles, ce qui représente une augmentation de 6,8 % par rapport à 2011-2012. La proportion de pages traitées qui ont été divulguées a augmenté de manière considérable; elle est passée de 39,2 % en 2011-2012 à 51,5 % en 2012-2013.

**Tableau 2. Rendement**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<b>Traitement des demandes</b>			
Taux de traitement	73,66 %	88,82 %	<b>15,16 %</b>
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	25,55 %	39,26 %	<b>13,71 %</b>
% des demandes traitées hors délai	51,82 %	25,93 %	<b>-25,89 %</b>
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	36,84 %	67,57 %	<b>30,73 %</b>
% des prorogations de 30 jours ou moins	27,85 %	38,89 %	<b>11,04 %</b>
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	39,15 %	51,51 %	<b>12,36 %</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été divulgués au complet	11,68 %	18,52 %	<b>6,84 %</b>
<i>Nota bene</i> : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main. Cela comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

**Plaintes**

En 2012-2013, le Commissariat a reçu 8 plaintes contre la Société canadienne des postes (sept plaintes pour refus et une plainte administrative).

Trois plaintes sont en cours de traitement (en mai 2014), une a été jugée fondée, deux n'étaient pas fondées et deux autres plaintes ont été discontinuées.

## Société Radio-Canada

En tant que radiodiffuseur public national du Canada, la Société Radio-Canada (SRC) fournit des services de radio et de télévision aux Canadiens, notamment une gamme de programmes en anglais, en français et en langues autochtones. La Société Radio-Canada est l'une des 70 institutions assujetties à la *Loi sur l'accès à l'information* depuis 2006-2007 en vertu de la *Loi fédérale sur la responsabilité*.

La SRC a reçu 154 demandes en 2012-2013, soit moins qu'en 2011-2012 (218 demandes). Dans l'ensemble, le rendement de la SRC est supérieur à la moyenne pangouvernementale, sauf en terme de divulgation complète des documents.

La SRC a traité 83,5 %<sup>70</sup> de l'ensemble des demandes de son inventaire en 2012-2013. En moyenne, la durée nécessaire au traitement d'une demande était de 38 jours<sup>71</sup>. Elle a indiqué dans son rapport annuel que son site Web Transparence et responsabilisation avait enregistré plus de 1 900 visites. Les dossiers d'intérêt public déjà divulgués sont publiés sur ce site Web.

Le nombre de pages traitées par demande a considérablement diminué en 2012-2013 puisque 82 % des demandes ont nécessité le traitement de 100 pages ou moins.

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre de demandes reçues	218	154	<b>-29,36 %</b>
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	35	29	<b>-17,14 %</b>
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	457	154	<b>-303</b>
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	4,05 %	5,19 %	<b>1,14 %</b>
<i>Nota Bene:</i> Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont transférées ou les demandes sont traitées de manière informelle.			

<sup>70</sup> Toutes les demandes reportées des périodes de référence précédentes ont été réglées en 2012-2013 et les 30 demandes reportées à la période de référence suivante respectaient les délais de traitement établis par la loi.

<sup>71</sup> D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485 et le rapport annuel de la Société Radio-Canada.

## Délai de traitement

Pendant la période de référence de 2012-2013, la SRC a traité 101 demandes dans un délai de 30 jours, soit 66,5 % des demandes de son inventaire. Il s'agit de 13 % de moins qu'en 2011-2012<sup>72</sup>.

En matière de traitement des demandes dans les délais, la Société Radio-Canada a maintenu des résultats similaires à ceux atteints dans sa fiche de rendement 2011-2012, avec seulement 1,32 % des demandes traitées hors délai en 2012-2013<sup>73</sup>. Ce taux représente une note de « A »<sup>74</sup>.

## Prorogations

La SRC a pris 42 prorogations pour clore 152 demandes en 2012-2013. En 2011-2012, elle en avait pris 41 prorogations pour 208 demandes traitées.

Soixante-dix-neuf pour cent (79 %) des prorogations prises dépassaient 30 jours<sup>75</sup>.

Une proportion de 57 % des prorogations ont été prises aux fins de consultation d'un tiers selon l'article 9(1)c).

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de produire des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 26 avis de prorogation de la part de la Société Radio-Canada, ce qui représente au total 26 prorogations distinctes.

## Divuligation

Parmi les demandes traitées, les documents ont été entièrement divulgués dans 11,2 % d'entre elles, ce qui représente une proportion similaire à celle des deux périodes de référence précédentes. À titre de comparaison, le taux de divulgation à l'échelle pangouvernementale était de 21,6 % en 2012-2013.

La proportion de pages traitées qui ont été divulguées a augmenté de manière considérable (34,4 %) entre 2011-2012 et 2012-2013.

**Tableau 2. Rendement**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
---------	--------------------------------	--------------------------------	-------

<sup>72</sup> La Société Radio-Canada a indiqué qu'aucune demande reçue ou traitée pendant cette période de référence n'avait été traitée hors délai.

<sup>73</sup> Ce résultat est différent du taux de présomption de refus présenté par la Société Radio-Canada dans son rapport annuel 2012-2013 (1,1 %), car le calcul est différent. Cette proportion ne concerne que les demandes réglées en 2012-2013.

<sup>74</sup> Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

<sup>75</sup> Le processus de consultation en vertu de l'article 9(1)c) exige généralement 60 jours. Toutes les consultations de tiers effectuées par la Société Radio-Canada en 2012-2013, sauf une, ont pris 60 jours ou moins.

<b>Traitement des demandes</b>			
Taux de traitement	88,14 %	83,52 %	<b>-4,62 %</b>
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	79,81 %	66,45 %	<b>-13,36 %</b>
% des demandes traitées hors délai	4,33 %	1,32 %	<b>-3,01 %</b>
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	89,19 %	96,30 %	<b>7,11 %</b>
% des prorogations de 30 jours ou moins	17,07 %	21,43 %	<b>4,36 %</b>
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	24,43 %	58,83 %	<b>34,40 %</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été divulgués au complet	11,06 %	11,18 %	<b>0,12 %</b>
<i>Nota bene</i> : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main. Cela comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

### **Plaintes**

Le nombre de plaintes reçues par le Commissariat contre la Société Radio-Canada a diminué pour passer à 45 en 2012-2013 (contre 71 en 2011-2012). Sur les 56 plaintes réglées avec conclusions en 2012-2013, 40 ont été jugées comme fondées et 16 comme non fondées.

## Transports Canada

Transports Canada (TC) est responsable des politiques et programmes en matière de transport. Il veille à ce que le transport aérien, maritime, routier et ferroviaire soit sûr et sécuritaire, efficace et respectueux de l'environnement. Transports Canada collaborent avec d'autres ministères et instances du gouvernement ainsi qu'avec le secteur de l'industrie pour s'assurer que toutes les parties du système de transport du Canada fonctionnent bien.

En 2012-2013, TC a reçu 2 197 nouvelles demandes pendant la période de référence, soit une hausse de 272 % par rapport à 2011/12 (591 demandes). TC s'est classé au quatrième rang des institutions en matière de demandes reçues dans le cadre de la *Loi sur l'accès à l'information* en 2012-2013, représentant environ 4 % de l'ensemble des demandes reçues en 2012-2013. L'augmentation de 272 % des demandes reçues semble avoir posé des difficultés à Transports Canada, car son rendement était inférieur aux résultats pangouvernementaux en 2012-2013<sup>76</sup>.

TC a traité 56,7 % de l'ensemble des demandes de son inventaire en 2012-2013, par rapport à un taux de traitement de 67,3 % atteint en 2011-2012. En moyenne, le nombre de jours nécessaires au traitement d'une demande en 2012-2013 était de 119 jours.

Les sources les plus courantes des demandes reçues en 2012-2013 comprenaient les médias (43,2 %), le public (29 %) et le secteur privé (22,5 %).

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre de demandes reçues	591	2 197	<b>271,74 %</b>
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	294	265	<b>-9,86 %</b>
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	148	104	<b>-44</b>
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	3,18 %	2,20 %	<b>-0,98 %</b>
<i>Nota Bene:</i> Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont transférées			

<sup>76</sup> Après la catastrophe du lac Mégantic au cours de l'été 2013, TC a reçu un grand nombre de demandes, ce qui a été décrit comme une difficulté pour le bureau de l'AIPRP. Cette situation pourrait avoir des répercussions sur le rendement de TC pour la période de référence 2013-2014.

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
ou les demandes sont traitées de manière informelle.			

Globalement, le volume de pages traitées requis pour régler une demande a considérablement diminué. La plupart des demandes ont requis le traitement de 100 pages ou moins (81 %), avec une moyenne de 104 pages par demande (une diminution de 44 pages par demande par rapport à 2011-2012). La proportion de pages examinées qui ont été divulguées a augmenté en 2012-2013; elle est passée de 68 % en 2011-2012 à 86 % en 2012-2013.

### Délai de traitement

TC a répondu à 488 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente environ 34,4 % des demandes réglées en 2012-2013. Cette proportion était de 64,8 % à l'échelle pangouvernementale. Le règlement d'un bon nombre de demandes au cours de la période de référence a également pris plus de 365 jours (160, soit 11 %).

Toutefois, Transports Canada a sensiblement amélioré son rendement par rapport à la proportion de demandes traitées hors délai: environ 21 % des demandes réglées l'ont été en retard<sup>77</sup> en 2012-2013, par rapport à 51 % en 2011-2012. Cette proportion atteint en 2012-2013 représente une note de « F »<sup>78</sup>.

TC a invoqué la charge de travail comme étant la principale raison pour laquelle les demandes étaient réglées en retard en 2012-2013 (83 % du temps).

### Prorogations

TC a eu recours à 861 prorogations de délai pour régler 1 419 demandes en 2012-2013. En comparaison, en 2011-2012, il avait demandé 297 prorogations pour régler 635 demandes.

Les durées des prorogations étaient généralement pour de plus longues périodes. La proportion des prorogations demandées pour 30 jours ou moins a diminué passant de 14,1 % en 2011-2012 à 7,3 % en 2012-2013.

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de compiler des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 713 avis de prorogation de la part de TC, ce qui représentait au total 1 229 demandes de prorogations distinctes.

<sup>77</sup> Dans la deuxième partie (performance) de son rapport annuel, TC mentionne avoir obtenu un taux de demandes traitées en retard de 12,15%. Toutefois, le calcul employé par TC ne respecte pas le Guide de rapport statistique sur la Loi sur l'accès à l'information du SCT. La première colonne du tableau 2.6.1 devrait mentionner le nombre de demandes traitées hors délai. Cela inclut seulement deux catégories de demandes : celles traitées après le délai de 30 jours prévu par la loi et celles traitées après le délai de prorogation tel que défini à l'article 9 de la Loi. TC a toutefois inclus dans son calcul les demandes toujours en cours à fin de l'exercice qui étaient déjà considérées hors délai en plus des arriérés de l'exercice précédent qui étaient en retard.

<sup>78</sup> Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

Plus de la moitié (61 %) des prorogations en 2012-2013 ont également été prises en vertu de l'article 9(1)(a).

### Divuligation

Sur les 1 419 demandes réglées, les documents demandés ont été entièrement divulgués dans 11 % des cas. Cette proportion était de 25 % en 2011-2012. Ce résultat est inférieur à la proportion pangouvernementale (21,6 %).

**Tableau 2. Rendement**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<b>Règlement des demandes</b>			
Taux de règlement	67,63 %	56,74 %	<b>-10,89 %</b>
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	39,84 %	34,39 %	<b>-5,44 %</b>
% des demandes traitées hors délai	50,86 %	21,42 %	<b>-29,44 %</b>
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	84,69 %	71,22 %	<b>-13,47 %</b>
% des prorogations de 30 jours ou moins	14,14 %	7,32 %	<b>-6,82 %</b>
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	67,71 %	85,53 %	<b>17,82 %</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été entièrement divulgués	25,04 %	10,99 %	<b>-14,05 %</b>
<i>Nota bene</i> : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main. Cela comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de référence précédente.			

### Plaintes

Le nombre de plaintes qu'a reçues le Commissariat à l'égard de Transports Canada a augmenté, passant de 30 plaintes en 2011-2012 à 72 en 2012-2013.

Le nombre de plaintes administratives a également augmenté, passant de 14 en 2011-2012 à 31 en 2012-2013. Par contre, proportionnellement à toutes les plaintes reçues chaque année, celles de nature administrative représentaient 43,1 % en 2012-2013 comparativement à 46,7 % en 2011-2012.

Approximativement 63,8 % (ou 46) des plaintes reçues en 2012-2013 ont été jugées fondées. Les plaintes restantes ont été discontinuées (15), étaient non fondées (3) ou toujours en cours de traitement(8).<sup>79</sup>

---

<sup>79</sup> Les données compilées tiennent compte des résultats en date du mois de mai 2014.

## Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Initialement connu sous le nom de Commission des travaux publics, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) a été créé sous sa forme actuelle en 1993 grâce à la fusion de plusieurs ministères. TPSGC est chargé de fournir aux ministères, aux conseils et aux organismes fédéraux des services à l'appui de leurs programmes.

En 2012-2013, TPSGC a reçu 810 demandes, soit une hausse de 10 %<sup>80</sup> par rapport à 2011-2012 (736 demandes). TPSGC a traité un nombre de pages beaucoup plus important en 2012-2013 qu'en 2011-2012 (augmentation de 42,47 %). Bien que l'institution ait obtenu un meilleur rendement en matière de délai de traitement, ses résultats sur le plan de la divulgation ont légèrement diminué. Les résultats obtenus par TPSGC pour ces deux indicateurs de performance étaient toutefois sous les résultats obtenus à l'échelle pangouvernementale.

TPSGC a traité environ 74,4 % de l'ensemble des demandes de son inventaire en 2012-2013, par rapport à un pourcentage de traitement de 72,3 % atteint en 2011-2012. En moyenne, le nombre de jours nécessaires au traitement d'une demande en 2012-2013 était de 105 jours<sup>81</sup>.

Près de la moitié de ces demandes provenaient du grand public (45 %).

**Tableau 1. Charge de travail**

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
Nombre de demandes reçues	736	810	<b>10,05 %</b>
Nombre de consultations reçues (en provenance d'autres institutions gouvernementales)	274	316	<b>15,33 %</b>
Nombre moyen de pages traitées par demande réglée	396	514	<b>118</b>
% de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages ont été traitées	10,40 %	11,94 %	<b>1,54 %</b>

<sup>80</sup> D'après son rapport annuel, la plupart des demandes reçues par TPSGC portaient sur les services de passation de marchés et d'approvisionnement qu'il fournit, dont la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de construction navale et les F-35. Un volume important de demandes reçues avait trait aux notes d'information au ministre et aux notes pour la période de questions, ainsi qu'aux dossiers liés aux biens immobiliers.

<sup>81</sup> D'après la réponse à la question parlementaire écrite Q-485.

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<p><i>Nota Bene:</i> Le nombre moyen de pages traitées par demande réglée et le pourcentage de demandes pour lesquelles plus de 1 000 pages sont traitées sont calculées à partir du total des demandes traitées dont l'information a été divulguée (en partie ou au complet), exemptée/exclue et les demandes abandonnées. Cela ne comprend pas les demandes traitées dans le cas des dispositions suivantes : il n'existe aucun document, les demandes sont transférées ou les demandes sont traitées de manière informelle.</p>			

Un pourcentage de 11,9 % des demandes a nécessité le traitement de plus de 1 000 pages, par rapport à 10,4 % en 2011-2012. Environ la moitié des demandes a requis le traitement de 100 pages ou moins (52 %). Le nombre moyen de pages traitées par demande pour 2012-2013 était beaucoup plus élevé qu'en 2011-2012 (514 pages comparativement à 396).

### Délai de traitement

TPSGC a répondu à 344 demandes dans un délai de 30 jours ou moins, ce qui représente 42,3 % du nombre total de demandes réglées en 2012-2013. Ce chiffre est également supérieur de 1,3 % au nombre de demandes traitées en 30 jours ou moins en 2011-2012. Le taux de demandes traitées en plus de 120 jours en 2012-2013 (27,7 %) était inférieur de 1 % à celui de l'année précédente (28,8 %). Cependant, la proportion de demandes réglées en plus de 120 jours était élevée par rapport au taux pangouvernemental (10,5 % en 2011-2012 et 9,1 % en 2012-2013).

La proportion de demandes traitées hors délai a diminué de moitié, passant de 16 % en 2011-2012 à 8 % en 2012-2013. La proportion atteinte en 2012-2013 représente une note de « B »<sup>82</sup>.

Les raisons invoquées pour expliquer le non-respect du délai prévu par la loi étaient notamment la charge de travail (26,2 %), les consultations externes (33,8 %) et d'autres raisons (40 %)<sup>83</sup>.

### Prorogation

TPSGC a eu recours à 698 prorogations pour traiter 813 demandes en 2012-2013<sup>84</sup>. À titre de comparaison, il a pris 703 prorogations pour régler 737 demandes traitées en 2011-2012.

<sup>82</sup> Le système de notes de la fiche de rendement du Commissariat à l'information du Canada (CIC) 2007-2008 a été utilisé pour déterminer les notes : A = de 0 à 5 %, B = de 5 à 10 %, C = de 10 à 15 %, D = de 15 à 20 %, F = plus de 20 %.

<sup>83</sup> D'après le Rapport statistique sur la Loi sur l'accès à l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor, les « autres » motifs expliquant que l'institution a traité les demandes après le délai prévu par la loi peuvent être l'absence de fonctionnaires clés, les difficultés entourant l'obtention des documents pertinents, les conflits de travail et les pannes d'électricité prolongées. La catégorie « autres » contient des motifs autres que la charge de travail et les consultations.

<sup>84</sup> TPSGC a indiqué que 433 demandes réglées avaient nécessité une prorogation (ce qui représente environ 53,26 % de l'ensemble des demandes traitées en 2012-2013). En 2011-2012, cette proportion était de 55,36 %.

La proportion des prorogations demandées pour 30 jours ou moins a légèrement diminué passant de 12,4 % en 2011-2012 à 10,7 % en 2012-2013.

Les prorogations qui ont été prises en vertu de l'article 9(1)b) (consultations autres que l'article 69) représentaient environ 37 % de l'ensemble des prorogations. De plus, 33 % des prorogations ont été prises afin de consulter un tiers conformément à l'article 9(1)c).

Chaque année, le Commissariat reçoit des avis concernant le recours à des prorogations pour plus de 30 jours et il regroupe ces renseignements afin de produire des statistiques. En 2012-2013, le Commissariat a reçu 332 avis de prorogation de la part de TPSGC, ce qui représentait au total 549 prorogations distinctes.

### Divulgation

Parmi les 813 demandes traitées, les documents ont été entièrement divulgués dans 15,9 % d'entre elles, ce qui représente une diminution de 2,6 % par rapport à 2011-2012.

### Tableau 2. Rendement

Summary= "Rendement de l'institution, 2011/12 et 2012/13"

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
<b>Traitement des demandes</b>			
Taux de traitement	72,25 %	74,38 %	<b>2,13 %</b>
<b>Délai de traitement</b>			
% des demandes réglées dans un délai de 30 jours	40,98 %	42,31 %	<b>1,33 %</b>
% des demandes traitées hors délai	16,01 %	8,00 %	<b>-8,01 %</b>
% des consultations provenant d'une institution gouvernementale réglées dans un délai de 30 jours	79,47 %	64,76 %	<b>-14,71 %</b>
% des prorogations de 30 jours ou moins	10,95 %	10,74 %	<b>-0,21 %</b>
<b>Niveau de divulgation</b>			
% des pages traitées qui ont été divulguées	64,51 %	57,75 %	<b>-6,76 %</b>
% des demandes réglées dont les documents ont été divulgués au complet	18,45 %	15,87 %	<b>-2,58 %</b>
<i>Nota bene</i> : Le taux de traitement représente le nombre de demandes traitées divisé par le nombre total de demandes en main. Cela comprend les nouvelles demandes reçues et les demandes reportées de la période de			

Mesures	Période de référence 2011-2012	Période de référence 2012-2013	Écart
référence précédente.			

### **Plaintes**

Entre 2011-2012 et 2012-2013, le nombre de plaintes reçues par le Commissariat contre TPSGC est passé de 45 à 34. Toutefois, la proportion de plaintes administratives a légèrement augmenté au cours de la même période (passant de 40 % à 55,9 %).

La plupart des plaintes reçues en 2012-2013 étaient soit fondées (15), soit non fondées (10). Cependant, cinq d'entre elles étaient toujours en cours de traitement (en date du mois de mai 2014) et quatre ont été discontinuées.