

Office national  
de l'énergie



National Energy  
Board

**Rapport annuel**  
**présenté conformément à la**  
***Loi sur l'accès à l'information***

1<sup>er</sup> avril 2011 – 31 mars 2012

Canada



**Office national de l'énergie**

Rapport annuel  
présenté conformément à la  
*Loi sur l'accès à l'information*

**1<sup>er</sup> avril 2011 – 31 mars 2012**

### **Autorisation de reproduction**

Le contenu de cette publication peut être reproduit à des fins personnelles, éducatives et/ou sans but lucratif, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission de l'Office national de l'énergie, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, que l'Office national de l'énergie soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec l'Office national de l'énergie ou avec son consentement.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, faire parvenir un courriel à : [info@neb-one.gc.ca](mailto:info@neb-one.gc.ca).

### **Permission to Reproduce**

Materials may be reproduced for personal, educational and/or non-profit activities, in part or in whole and by any means, without charge or further permission from the National Energy Board, provided that due diligence is exercised in ensuring the accuracy of the information reproduced; that the National Energy Board is identified as the source institution; and that the reproduction is not represented as an official version of the information reproduced, nor as having been made in affiliation with, or with the endorsement of the National Energy Board.

For permission to reproduce the information in this publication for commercial redistribution, please e-mail: [info@neb-one.gc.ca](mailto:info@neb-one.gc.ca).

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada 2012  
représentée par l'Office national de l'énergie

N° de cat. NE1-6/1-2012F-PDF  
ISSN 1926-3775

Ce rapport est publié séparément dans les deux langues officielles. On peut obtenir cette publication sur supports multiples, sur demande.

#### **Pour de plus amples renseignements, contactez :**

Le bureau du secrétaire  
Office national de l'énergie  
444, Septième Avenue S.-O.  
Calgary (Alberta) T2P 0X8  
Fax : 403-292-5503  
Téléphone : 403-292-4800  
1-800-899-1265  
Internet : <http://www.neb-one.gc.ca>

Imprimé au Canada

© Her Majesty the Queen in Right of Canada 2012  
as represented by the National Energy Board

Cat No. NE1-6/1-2012E-PDF  
ISSN 1926-3759

This report is published separately in both official languages. This publication is available upon request in multiple formats.

#### **For further information, please contact:**

The Office of the Secretary  
National Energy Board  
444 Seventh Avenue S.W.  
Calgary, Alberta T2P 0X8  
Fax: 403-292-5503  
Phone: 403-292-4800  
1-800-899-1265  
Internet: <http://www.neb-one.gc.ca>

Printed in Canada

## TABLE DES MATIÈRES

|              |   |    |
|--------------|---|----|
| <b>I.</b>    | Introduction.....   | 1  |
| <b>II.</b>   | Description de la structure de l'institution.....   | 2  |
| <b>III.</b>  | Arrêté de délégation.....   | 5  |
| <b>IV.</b>   | Rapport statistique .....   | 6  |
| <b>V.</b>    | Interprétation et explication.....  | 13 |
|              | PARTIE 1 – Demandes reçues en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> .....                  | 13 |
|              | PARTIE 2 – Demandes fermées durant la période visée.....  | 13 |
|              | PARTIE 3 – Prorogations .....   | 16 |
|              | PARTIE 4 – Frais.....   | 17 |
|              | PARTIE 5 – Consultations reçues d'autres institutions et organismes.....                                | 17 |
|              | PARTIE 6 – Délai de règlement des demandes de consultation sur les documents secrets<br>du Cabinet..... | 18 |
|              | PARTIE 7 - Ressources reliées à la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> .....                         | 18 |
| <b>VI.</b>   | Description des activités de sensibilisation et de formation .....                                      | 19 |
| <b>VII.</b>  | Politiques et directives nouvelles ou révisées.....   | 20 |
| <b>VIII.</b> | Plaintes et enquêtes.....   | 21 |



## I. Introduction

### Loi sur l'accès à l'information

La *Loi sur l'accès à l'information* (la *Loi*) accorde au public canadien un droit d'accès à l'information contenue dans les documents du gouvernement fédéral, sous réserve de certaines exceptions particulières et limitées.

Conformément à l'article 72 de la *Loi*, le responsable de chaque institution fédérale est tenu de soumettre au Parlement un rapport annuel sur l'administration de la *Loi* après la clôture de chaque exercice financier. Ce rapport annuel est déposé devant le Parlement conformément à l'article 72 de la *Loi*. Le présent rapport décrit comment l'Office national de l'énergie (l'ONÉ ou l'Office) a assumé ses responsabilités en matière d'accès à l'information durant l'exercice financier 2011-2012.

### À propos de l'Office national de l'énergie

L'Office est un organisme fédéral indépendant fondé en 1959 pour promouvoir la sûreté et la sécurité, la protection de l'environnement et l'efficacité économique, dans l'intérêt public canadien, selon le mandat conféré par le Parlement au chapitre de la réglementation des pipelines, de la mise en valeur des ressources énergétiques et du commerce de l'énergie. Il rend compte au Parlement par l'entremise du ministre des Ressources naturelles. L'Office réglemente les aspects suivants de l'industrie de l'énergie :

- la construction et l'exploitation de pipelines interprovinciaux et internationaux;
- le transport, les droits et les tarifs pipeliniers;
- la construction et l'exploitation des lignes internationales de transport d'électricité et de certaines lignes interprovinciales désignées;
- l'exportation et l'importation de gaz naturel;
- l'exportation de pétrole et d'électricité;
- les activités pétrolières et gazières dans les régions pionnières.

L'Office a aussi les responsabilités suivantes :

- donner des conseils sur l'énergie au ministre des Ressources naturelles dans les domaines où sa fonction de réglementation lui confère les connaissances voulues;
- effectuer des études et rédiger des rapports à la demande du ministre;
- réaliser des études sur des questions énergétiques précises;
- tenir des enquêtes publiques au besoin;
- surveiller les approvisionnements, actuels et futurs, en principaux produits énergétiques du Canada.

Outre les attributions que lui confère la *Loi sur l'Office national de l'énergie* (Loi sur l'ONÉ), l'Office assume des responsabilités aux termes de la *Loi sur les opérations pétrolières au Canada*, de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*, de la *Loi sur le pipe-line du Nord* et de certaines dispositions de la *Loi sur les hydrocarbures*. Par suite de l'adoption de la *Loi sur les transports au Canada*, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 1996, l'Office a vu son champ de compétence élargi pour inclure la réglementation des pipelines transportant des produits autres que le pétrole et le gaz naturel.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'Office, consultez son site Web à l'adresse suivante : [www.neb-one.gc.ca](http://www.neb-one.gc.ca).

## II. Description de la structure

### Bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

Les activités afférentes à la *Loi* menées durant la période visée par le rapport relèvent du chef de la stratégie, Intégration opérationnelle, désigné par le président et premier dirigeant de l'Office pour agir comme coordonnateur. Selon l'organigramme, l'équipe du bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (BAIPRP) est rattachée à celle du secrétaire et des services de réglementation et rend compte au chef de la stratégie, intégration opérationnelle.

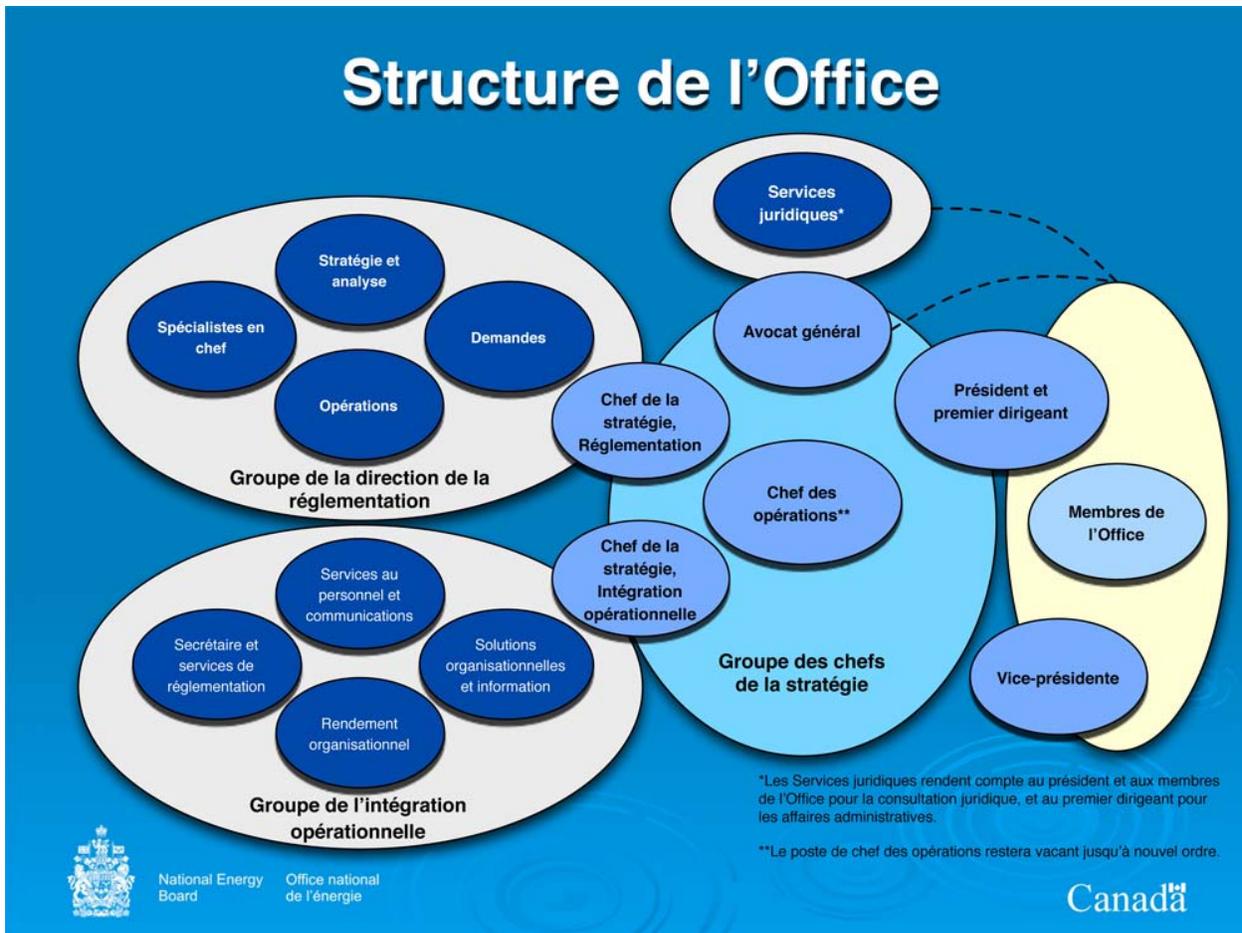
Le président et premier dirigeant doit voir de façon générale à ce que les politiques, procédures et pratiques de l'Office soient conformes à l'application et l'administration de la *Loi*. L'Office a des méthodes en place pour traiter toutes les demandes officielles d'accès à l'information. Ces demandes sont ainsi traitées par le coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, qui a accès à tous les documents conservés par l'Office. Le BAIPRP travaille en étroite collaboration avec les services de documentation et la haute direction dans l'ensemble de l'organisation.

Le BAIPRP, placé sous la direction du chef de la stratégie, intégration opérationnelle, comptait un agent permanent à plein temps en avril 2011, un adjoint administratif permanent à plein temps pour une durée de quatre mois et un agent principal détaché par un autre service de l'Office. C'est l'agent de soutien à la haute direction qui supervise cette équipe. L'Office a en outre engagé un employé contractuel pour aider à temps partiel à traiter et coordonner les demandes en janvier 2012. En plus de l'employé contractuel et de l'agent de soutien à la haute direction qui travaillent tous deux à temps partiel, le BAIPRP de l'Office compte actuellement quatre équivalents temps plein.

En plus de fournir des conseils juridiques au BAIPRP sur tous les aspects concernant l'application de la *Loi*, les services juridiques de l'Office aident de façon générale les bureaux de première responsabilité de l'Office, dont le BAIPRP, à exécuter le programme et les activités reliés à la *Loi*.

Le BAIPRP coordonne et applique les politiques, directives et modalités afin que l'organisation se conforme à la *Loi*. Il fournit également les services suivants à l'organisation :

- accroître la sensibilisation à la *Loi* au sein de l'organisation;
- traiter et gérer les demandes d'accès à l'information et les plaintes;
- gérer le système de suivi électronique;
- répondre aux questions liées à l'accès dans le Cadre de responsabilisation de gestion;
- traiter les consultations reçues d'autres institutions;
- conseiller les employés et les hauts fonctionnaires sur les questions d'accès à l'information;
- dresser un rapport annuel au Parlement;
- coordonner les mises à jour sur *Info Source*;
- élaborer une procédure interne;
- participer à des forums comme les réunions et groupes de travail du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'intention de ceux qui s'occupent de telles questions.



## Info Source

*Info Source* est une série de publications sur le gouvernement du Canada et ses fonds de renseignements. Il s'agit d'un outil de référence qui aide les membres du public dans l'exercice de leurs droits conférés par la *Loi* et celle sur la protection des renseignements personnels. *Info Source* s'inscrit également dans l'engagement du gouvernement fédéral à faciliter l'accès à l'information liée à ses activités.

Durant la période visée par le rapport, le BAIPRP a réorganisé le contenu de son chapitre dans *Info Source*, y compris la description de ses fonds de renseignements par fonction, par programme et par activité. Le chapitre de l'ONÉ s'harmonise dorénavant avec l'architecture des activités de son programme. Ainsi, toutes les catégories de documents et de banques de renseignements sont directement reliées au programme ou à l'activité de programme de l'institution.

## Salle de lecture

L'article 71 de la *Loi* précise que les institutions gouvernementales sont tenues de fournir des installations où le public peut consulter l'information comme *Info Source*. Les bureaux de l'Office, situés à l'adresse précisée ci-après à Calgary, ont été désignés comme salle de lecture publique.

Bibliothèque de l'Office national de l'énergie  
444, Septième Avenue S.-O., rez-de-chaussée  
Calgary (Alberta) T2P 0X8

### **Charge de travail**

L'exercice 2011-2012 a été une année record pour l'Office en ce qui concerne le nombre de demandes reçues. Ce nombre représente une hausse de 160 % par rapport à la période précédente, une hausse de 622 % par rapport au nombre de demandes reçues en 2009-2010 et une hausse de 1 120 % par rapport au nombre de demandes reçues en 2008-2009.

Compte tenu du volume sans précédent de demandes, il a été difficile de respecter les délais prescrits pour répondre aux demandes en 2011-2012. Au cours de l'exercice à venir, l'Office accordera plus de financement, de formation et d'encadrement pour favoriser le maintien en place du personnel du BAIPRP.

Malgré tout, l'ONÉ a répondu à plus de demandes que jamais en 2011-2012, en hausse de 156 % comparativement à l'exercice précédent. Près de 80 % de ces demandes ont été honorées en moins de 60 jours; par contre 50 % des demandes plus complexes ont mis plus d'un an à l'être. L'ONÉ a également réduit son arriéré de demandes. L'Office continue de faire des efforts soutenus pour venir à bout du nombre sans précédent de demandes.

### **Faits saillants et réalisations en 2011-2012**

L'ONÉ continue d'améliorer la façon dont il répond aux demandes découlant de la *Loi* en accélérant le processus de traitement des demandes et en améliorant l'efficacité et la précision. Voici certains des faits saillants.

- L'ONÉ a conclu l'année avec plus de 80 pour cent des demandes traitées dans les délais réglementaires.
- L'ONÉ est resté déterminé à respecter les délais, malgré le volume élevé des demandes et consultations d'autres institutions.
- Des séances de formation portant expressément sur la *Loi* et sur les procédures de l'ONÉ pour le traitement des demandes ont eu lieu tout au long de l'année. Trois séances ont été données, et un total de 50 employés y ont participé.
- Toutes les catégories de documents propres à l'institution liées au fonds de renseignements de l'ONÉ ont été mises à jour sur *Info Source*.

### III. Arrêté de délégation

Office national  
de l'énergie



National Energy  
Board

Bureau du président et premier dirigeant

Office of the Chair and CEO

#### Arrêté de remplacement sur la délégation en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

Par la présente, le président et premier dirigeant de l'Office national de l'énergie (l'Office), en vertu de l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information*, remplace l'Arrêté de remplacement sur la délégation en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* pris le 15 octobre 2002 à Calgary (Alberta) par le texte qui suit.

Le président et premier dirigeant de l'Office, en vertu de l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information*<sup>1</sup> délègue par la présente au titulaire du poste de chef de la stratégie, Intégration opérationnelle ou, si ce dernier n'est pas disponible, au titulaire du poste de secrétaire de l'Office, les attributions et fonctions que la *Loi sur l'accès à l'information* assigne au président et premier dirigeant en qualité de responsable d'une institution fédérale.

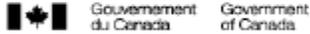
Fait à Calgary (Alberta), le 1<sup>er</sup> avril 2011.



Gaétan Caron  
Président et premier dirigeant

<sup>1</sup> L.C. 1980-81-82, ch. 111

## IV. Rapport statistique



### Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information*

Nom de l'institution : Office national de l'énergie

Période visée par le rapport : 01-Apr-11 au 31-Mar-12

#### **PARTIE 1 – Demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information***

##### 1.1 Nombre de demandes

|   | Nombre de demandes |
|---|--------------------|
| Reçues pendant la période visée par le rapport          | 56                 |
| En suspens à la fin de la période de rapport précédente | 10                 |
| <b>Total</b>  | <b>66</b>          |
| Fermées pendant la période visée par le rapport         | 47                 |
| Reportées à la prochaine période de rapport             | 19                 |

##### 1.2 Source des demandes

| Source                             | Nombre de demandes |
|------------------------------------|--------------------|
| Médias                             | 0                  |
| Secteur universitaire              | 0                  |
| Secteur commercial (secteur privé) | 20                 |
| Organisme                          | 10                 |
| Public                             | 26                 |
| <b>Total</b>                       | <b>56</b>          |

#### **PARTIE 2 – Demandes fermées pendant la période visée par le rapport**

##### 2.1 Disposition et délai de traitement

| Disposition             | Délai de traitement |               |               |                |                 |                 |                   | Total     |
|-------------------------|---------------------|---------------|---------------|----------------|-----------------|-----------------|-------------------|-----------|
|                         | 1 à 15 jours        | 16 à 30 jours | 31 à 60 jours | 61 à 120 jours | 121 à 180 jours | 181 à 365 jours | Plus de 365 jours |           |
| Communication totale    | 8                   | 2             | 3             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 13        |
| Communication partielle | 0                   | 3             | 12            | 2              | 1               | 2               | 4                 | 24        |
| Tous exemptés           | 0                   | 1             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 1         |
| Tous exclus             | 0                   | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0         |
| Aucun document n'existe | 3                   | 2             | 1             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 6         |
| Demande transmise       | 0                   | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0         |
| Demande abandonnée      | 1                   | 1             | 0             | 0              | 0               | 0               | 1                 | 3         |
| Traitement informel     | 0                   | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0         |
| <b>Total</b>            | <b>12</b>           | <b>9</b>      | <b>16</b>     | <b>2</b>       | <b>1</b>        | <b>2</b>        | <b>5</b>          | <b>47</b> |

## 2.2 Exceptions

| Article       | Nombre de demandes | Article   | Nombre de demandes | Article   | Nombre de demandes | Article | Nombre de demandes |
|---------------|--------------------|-----------|--------------------|-----------|--------------------|---------|--------------------|
| 13(1)a)       | 3                  | 16(2)a)   | 2                  | 18a)      | 0                  | 20.1    | 0                  |
| 13(1)b)       | 0                  | 16(2)b)   | 0                  | 18b)      | 0                  | 20.2    | 0                  |
| 13(1)c)       | 3                  | 16(2)c)   | 9                  | 18c)      | 0                  | 20.4    | 0                  |
| 13(1)d)       | 0                  | 16(3)     | 0                  | 18d)      | 0                  | 21(1)a) | 8                  |
| 13(1)e)       | 0                  | 16.1(1)a) | 0                  | 18.1(1)a) | 0                  | 21(1)b) | 8                  |
| 14a)          | 1                  | 16.1(1)b) | 0                  | 18.1(1)b) | 0                  | 21(1)c) | 2                  |
| 14b)          | 0                  | 16.1(1)c) | 0                  | 18.1(1)c) | 0                  | 21(1)d) | 0                  |
| 15(1) - A.I.* | 1                  | 16.1(1)d) | 0                  | 18.1(1)d) | 0                  | 22      | 0                  |
| 15(1) - Déf.* | 0                  | 16.2(1)   | 0                  | 19(1)     | 25                 | 22.1(1) | 0                  |
| 15(1) - A.S.* | 0                  | 16.3      | 0                  | 20(1)a)   | 0                  | 23      | 6                  |
| 16(1)a)(i)    | 1                  | 16.4(1)a) | 0                  | 20(1)b)   | 4                  | 24(1)   | 2                  |
| 16(1)a)(ii)   | 0                  | 16.4(1)b) | 0                  | 20(1)b.1) | 0                  | 26      | 0                  |
| 16(1)a)(iii)  | 0                  | 16.5      | 0                  | 20(1)c)   | 8                  |         |                    |
| 16(1)b)       | 0                  | 17        | 0                  | 20(1)d)   | 0                  |         |                    |
| 16(1)c)       | 7                  |           |                    |           |                    |         |                    |
| 16(1)d)       | 0                  |           |                    |           |                    |         |                    |

\* A.I. : Affaires Internationales    Déf. : Défense du Canada    A.S. : Activités subversives

## 2.3 Exclusions

| Article | Nombre de demandes | Article | Nombre de demandes | Article       | Nombre de demandes |
|---------|--------------------|---------|--------------------|---------------|--------------------|
| 68a)    | 8                  | 69(1)a) | 0                  | 69(1)g) re a) | 0                  |
| 68b)    | 0                  | 69(1)b) | 0                  | 69(1)g) re b) | 0                  |
| 68c)    | 0                  | 69(1)c) | 0                  | 69(1)g) re c) | 0                  |
| 68.1    | 0                  | 69(1)d) | 0                  | 69(1)g) re d) | 0                  |
| 68.2a)  | 0                  | 69(1)e) | 0                  | 69(1)g) re e) | 0                  |
| 68.2b)  | 0                  | 69(1)f) | 0                  | 69(1)g) re f) | 0                  |
|         |                    |         |                    | 69.1(1)       | 0                  |

## 2.4 Support des documents divulgués

| Disposition             | Papier | Électronique | Autres |
|-------------------------|--------|--------------|--------|
| Communication totale    | 13     | 0            | 0      |
| Communication partielle | 24     | 0            | 0      |
| Total                   | 37     | 0            | 0      |

## 2.5 Complexité

### 2.5.1 Pages pertinentes traitées et divulguées

| Disposition des demandes | Nombre de pages traitées | Nombre de pages divulguées | Nombre de demandes |
|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------|
| Communication totale     | 838                      | 838                        | 13                 |
| Communication partielle  | 11918                    | 11413                      | 24                 |
| Tous exemptés            | 1                        | 0                          | 1                  |
| Tous exclus              | 0                        | 0                          | 0                  |
| Demande abandonnée       | 435                      | 169                        | 3                  |

## 2.5.2 Pages pertinentes traitées et divulguées en fonction de l'ampleur des demandes

| Disposition             | Moins de 100 pages traitées |                  | 101 à 500 pages traitées |                  | 501 à 1 000 pages traitées |                  | 1 001 à 5 000 pages traitées |                  | Plus de 5 000 pages traitées |                  |
|-------------------------|-----------------------------|------------------|--------------------------|------------------|----------------------------|------------------|------------------------------|------------------|------------------------------|------------------|
|                         | nombre de demandes          | Pages divulguées | nombre de demandes       | Pages divulguées | nombre de demandes         | Pages divulguées | nombre de demandes           | Pages divulguées | nombre de demandes           | Pages divulguées |
| Communication totale    | 10                          | 91               | 3                        | 747              | 0                          | 0                | 0                            | 0                | 0                            | 0                |
| Communication partielle | 13                          | 493              | 6                        | 1175             | 4                          | 2068             | 0                            | 0                | 1                            | 7677             |
| Tous exemptés           | 1                           | 0                | 0                        | 0                | 0                          | 0                | 0                            | 0                | 0                            | 0                |
| Tous exclus             | 0                           | 0                | 0                        | 0                | 0                          | 0                | 0                            | 0                | 0                            | 0                |
| Demande abandonnée      | 2                           | 0                | 1                        | 169              | 0                          | 0                | 0                            | 0                | 0                            | 0                |
| <b>Total</b>            | <b>26</b>                   | <b>584</b>       | <b>10</b>                | <b>2091</b>      | <b>4</b>                   | <b>2068</b>      | <b>0</b>                     | <b>0</b>         | <b>1</b>                     | <b>7677</b>      |

## 2.5.3 Autres complexités

| Disposition             | Consultation requise | Estimation des frais | Avis juridique | Autres   | Total     |
|-------------------------|----------------------|----------------------|----------------|----------|-----------|
| Communication totale    | 0                    | 1                    | 4              | 3        | 8         |
| Communication partielle | 22                   | 3                    | 23             | 3        | 51        |
| Tous exemptés           | 0                    | 0                    | 0              | 1        | 1         |
| Tous exclus             | 0                    | 0                    | 0              | 0        | 0         |
| Demande abandonnée      | 1                    | 1                    | 1              | 1        | 4         |
| <b>Total</b>            | <b>23</b>            | <b>5</b>             | <b>28</b>      | <b>8</b> | <b>64</b> |

## 2.6 Retards

### 2.6.1 Raisons des retards dans le traitement des demandes

| Nombre de demandes fermées en retard | Raison principale |                      |                      |        |
|--------------------------------------|-------------------|----------------------|----------------------|--------|
|                                      | Charge de travail | Consultation externe | Consultation interne | Autres |
| 8                                    | 8                 | 0                    | 0                    | 0      |

### 2.6.2 Nombre de jours de retard

| Nombre de jours en retard | Nombre de demandes en retard où le délai n'a pas été prorogé | Nombre de demandes en retard où le délai a été prorogé | Total    |
|---------------------------|--|--|----------|
| 1 à 15 jours              | 0  | 0  | 0        |
| 16 à 30 jours             | 0  | 0  | 0        |
| 31 à 60 jours             | 0  | 0  | 0        |
| 61 à 120 jours            | 0  | 1  | 1        |
| 121 à 180 jours           | 0  | 1  | 1        |
| 181 à 365 jours           | 0  | 2  | 2        |
| Plus de 365 jours         | 1  | 3  | 4        |
| <b>Total</b>              | <b>1</b>   | <b>7</b>   | <b>8</b> |

## 2.7 Demandes de traduction

| Demandes de traduction   | Acceptées | Refusées | Total    |
|--------------------------|-----------|----------|----------|
| De l'anglais au français | 0         | 0        | 0        |
| Du français à l'anglais  | 0         | 0        | 0        |
| <b>Total</b>             | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> |

## **PARTIE 3 – Prorogations**

### 3.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

| Disposition des demandes nécessitant une prorogation | 9(1)a<br>Entrave au fonctionnement | 9(1)b<br>Consultation |          | 9(1)c<br>Avis à un tiers |
|--|------------------------------------|-----------------------|----------|--------------------------|
|  |                                    | Article 69            | Autres   |                          |
| Communication totale                                 | 2                                  | 0                     | 2        | 0                        |
| Communication partielle                              | 4                                  | 0                     | 6        | 18                       |
| Tous exemptés  | 0                                  | 0                     | 0        | 0                        |
| Tous exclus  | 0                                  | 0                     | 0        | 0                        |
| Aucun document n'existe                              | 1                                  | 0                     | 0        | 0                        |
| Demande abandonnée                                   | 1                                  | 0                     | 0        | 0                        |
| <b>Total</b>   | <b>8</b>                           | <b>0</b>              | <b>8</b> | <b>18</b>                |

### 3.2 Durée des prorogations

| Durée des prorogations | 9(1)a<br>Entrave au fonctionnement | 9(1)b<br>Consultation |          | 9(1)c<br>Avis à un tiers |
|------------------------|------------------------------------|-----------------------|----------|--------------------------|
|                        |                                    | Article 69            | Autres   |                          |
| 30 jours ou moins      | 7                                  | 0                     | 8        | 0                        |
| 31 à 60 jours          | 0                                  | 0                     | 0        | 18                       |
| 61 à 120 jours         | 1                                  | 0                     | 0        | 0                        |
| 121 à 180 jours        | 0                                  | 0                     | 0        | 0                        |
| 181 à 365 jours        | 0                                  | 0                     | 0        | 0                        |
| Plus de 365 jours      | 0                                  | 0                     | 0        | 0                        |
| <b>Total</b>           | <b>8</b>                           | <b>0</b>              | <b>8</b> | <b>18</b>                |

**PARTIE 4 – Frais**

| Type de frais           | Frais perçus       |                | Frais dispensés ou remboursés |              |
|-------------------------|--------------------|----------------|-------------------------------|--------------|
|                         | Nombre de demandes | Montant        | Nombre de demandes            | Montant      |
| Présentation            | 47                 | \$235          | 2                             | \$10         |
| Recherche               | 2                  | \$1,070        | 1                             | \$695        |
| Production              | 0                  | \$0            | 0                             | \$0          |
| Programmation           | 0                  | \$0            | 0                             | \$0          |
| Préparation             | 0                  | \$0            | 0                             | \$0          |
| Support de substitution | 0                  | \$0            | 0                             | \$0          |
| Reproduction            | 1                  | \$81           | 0                             | \$0          |
| <b>Total</b>            | <b>50</b>          | <b>\$1,386</b> | <b>3</b>                      | <b>\$705</b> |

**PARTIE 5 – Demandes de consultation reçues d'autres institutions et organismes**

## 5.1 Demandes de consultation reçues d'autres institutions fédérales et organismes

| Consultations   | Autres institutions fédérales | Nombre de pages à traiter | Autres organismes | Nombre de pages à traiter |
|---|-------------------------------|---------------------------|-------------------|---------------------------|
| Reçues pendant la période visée par le rapport          | 25                            | 534                       | 1                 | 19                        |
| En suspens à la fin de la période de rapport précédente | 1                             | 35                        | 0                 | 0                         |
| <b>Total</b>  | <b>26</b>                     | <b>569</b>                | <b>1</b>          | <b>19</b>                 |
| Fermées pendant la période visée par le rapport         | 26                            | 569                       | 1                 | 19                        |
| Reportées à la prochaine période de rapport             | 0                             | 0                         | 0                 | 0                         |

## 5.2 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres institutions fédérales

| Recommandation                  | Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation |               |               |                |                 |                 |                   | Total     |
|---------------------------------|--|---------------|---------------|----------------|-----------------|-----------------|-------------------|-----------|
|                                 | 1 à 15 jours   | 16 à 30 jours | 31 à 60 jours | 61 à 120 jours | 121 à 180 jours | 181 à 365 jours | Plus de 365 jours |           |
| Communiquer en entier           | 16   | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 16        |
| Communiquer en partie           | 4  | 4             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 8         |
| Exempter en entier              | 0  | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0         |
| Exclure en entier               | 0  | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0         |
| Consulter une autre institution | 0  | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0         |
| Autre                           | 1  | 1             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 2         |
| <b>Total</b>                    | <b>21</b>  | <b>5</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>       | <b>0</b>        | <b>0</b>        | <b>0</b>          | <b>26</b> |

### 5.3 Recommandations et délai de traitement pour les demandes de consultation reçues d'autres organismes

| Recommandation                  | Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation |               |               |                |                 |                 |                   | Total    |
|---------------------------------|--|---------------|---------------|----------------|-----------------|-----------------|-------------------|----------|
|                                 | 1 à 15 jours   | 16 à 30 jours | 31 à 60 jours | 61 à 120 jours | 121 à 180 jours | 181 à 365 jours | Plus de 365 jours |          |
| Communiquer en entier           | 1  | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 1        |
| Communiquer en partie           | 0  | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0        |
| Exempter en entier              | 0  | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0        |
| Exclure en entier               | 0  | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0        |
| Consulter une autre institution | 0  | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0        |
| Autre                           | 0  | 0             | 0             | 0              | 0               | 0               | 0                 | 0        |
| <b>Total</b>                    | <b>1</b>   | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>       | <b>0</b>        | <b>0</b>        | <b>0</b>          | <b>1</b> |

### **PARTIE 6 – Délais de traitement des consultations sur les confidences du Cabinet**

| Nombre de jours   | Nombre de réponses reçues | Nombre de réponses reçues après l'échéance |
|-------------------|---------------------------|--|
| 1 à 15            | 0                         | 0  |
| 16 à 30           | 0                         | 0  |
| 31 à 60           | 0                         | 0  |
| 61 à 120          | 0                         | 0  |
| 121 à 180         | 0                         | 0  |
| 181 à 365         | 0                         | 0  |
| Plus de 365 jours | 0                         | 0  |
| <b>Total</b>      | <b>0</b>                  | <b>0</b>                                   |

### **PARTIE 7 – Ressources liées à la Loi sur l'accès à l'information**

#### 7.1 Coûts

| Dépenses                             |          | Montant          |
|--------------------------------------|----------|------------------|
| Salaires                             |          | \$185,333        |
| Heures supplémentaires               |          | \$12,969         |
| Biens et services                    |          | \$97,665         |
| • Marchés de services professionnels | \$59,926 |                  |
| • Autres                             | \$37,739 |                  |
| <b>Total</b>                         |          | <b>\$295,967</b> |

**7.2 Ressources humaines**

| <b>Ressources</b>                    | <b>Voués à l'AI à temps plein</b> | <b>Voués à l'AI à temps partiel</b> | <b>Total</b> |
|--------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------|
| Employés à temps plein               | 3                                 | 2                                   | 5            |
| Employés à temps partiel et occasion | 0                                 | 0                                   | 0            |
| Employés régionaux                   | 0                                 | 0                                   | 0            |
| Experts-conseils et personnel d'agen | 0                                 | 1                                   | 1            |
| Étudiants                            | 0                                 | 0                                   | 0            |
| <b>Total</b>                         | <b>3</b>                          | <b>3</b>                            | <b>6</b>     |

## V. Interprétation et explication

### **PARTIE 1 – Demandes reçues en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information***

#### Nombre de demandes

Durant la période visée par le rapport, l'Office a reçu 56 demandes soumises en vertu de la *Loi*. Dix demandes avaient été reportées de la période précédente. Du total de 66 demandes, 47 ont été traitées et 19 ont été reportées à l'année suivante.

#### Provenance des demandes

Sur les 56 demandes reçues, 26 provenaient du public et 20 de l'entreprise privée. L'Office a reçu dix demandes en provenance d'organisations. Il n'a reçu aucune demande de la part du milieu universitaire ou des médias.

### **PARTIE 2 – Demandes fermées durant la période visée**

#### Mesures prises à l'égard des demandes et délais de traitement

Tous les documents ont été communiqués dans 13 cas sur les 47 demandes reçues; dans 24 cas, les documents ont été transmis en partie; dans un cas, aucun document n'a été divulgué en raison d'exemptions; dans six cas, il n'existait aucun document; aucune demande n'a été transférée; trois ont été annulées par le demandeur et aucune n'a été traitée de manière non officielle.

Sur les 13 demandes pour lesquelles tous les documents ont été communiqués, huit ont été traitées entre 1 et 15 jours, deux entre 16 et 30 jours et trois entre 31 et 60 jours.

Sur les 24 demandes pour lesquelles les documents ont été transmis en partie, trois ont été traitées entre 16 et 30 jours, 12 entre 31 et 60 jours, deux entre 61 et 120 jours, une entre 121 et 180 jours, deux entre 181 et 365 jours et quatre ont nécessité plus de 365 jours.

La demande pour laquelle aucun document n'a été transmis en raison d'exemptions a été traitée entre 16 et 30 jours.

Dans les cas où l'Office n'a divulgué aucun document, trois des six demandes ont été traitées en moins de 15 jours, deux entre 16 et 30 jours et une entre 31 et 60 jours.

Dans les trois cas où les demandes ont été annulées par le demandeur, une demande a été traitée en moins de 15 jours, une entre 16 et 30 jours alors que la troisième a été annulée après plus de 365 jours.

## Exemptions

Les exceptions suivantes ont été invoquées pendant le traitement des demandes d'accès durant la période visée.

Renseignement obtenu à titre confidentiel :

- Alinéa 13(1)*a*) invoqué dans trois demandes
- Alinéa 13(1)*c*) invoqué dans trois demandes

Affaires fédérales-provinciales :

- Alinéa 14*a*) invoqué dans une demande

Affaires internationales et défense :

- Paragraphe 15(1) (Affaires internationales) invoqué dans une demande

Renseignements pouvant aider à commettre une infraction :

- Sous-alinéa 16(1)*a*)(i) invoqué dans une demande
- Alinéa 16(1)*c*) invoqué dans sept demandes
- Alinéa 16(2)*a*) invoqué dans deux demandes
- Alinéa 16(2)*c*) invoqué dans neuf demandes

Renseignements personnels

- Paragraphe 19(1) invoqué dans 25 demandes

Information de tiers :

- Alinéa 20(1)*b*) invoqué dans quatre demandes
- Alinéa 20(1)*c*) invoqué dans huit demandes

Conseils :

- Alinéa 21(1)*a*) invoqué dans huit demandes
- Alinéa 21(1)*b*) invoqué dans huit demandes
- Alinéa 21(1)*c*) invoqué dans deux demandes

Secret professionnel des avocats :

- Article 23 invoqué dans six demandes

Interdictions réglementaires :

- Paragraphe 24(1) invoqué dans deux demandes

## Exclusions

La *Loi* ne s'applique pas aux documents publiés ou mis à la disposition du public pour la vente ou comme ouvrages de référence (article 68). Elle ne s'applique pas non plus aux documents confidentiels du Conseil privé de la Reine, sauf quelques exceptions (article 69). Pour les demandes contenant des exclusions prévues à l'article 69, il faut consulter le Bureau du Conseil privé. Durant la période visée par le rapport, trois demandes reçues ont fait l'objet d'exceptions en vertu de l'alinéa 68*a*) de la *Loi*.

### Format de l'information transmise

Tous les demandeurs des 13 demandes pour lesquelles des renseignements ont été divulgués ont reçu des copies de l'information.

Sur les 24 demandes pour lesquelles les documents ont été transmis en partie, les demandeurs ont tous reçu également des copies papier de l'information.

### Complexité

Le nombre de pages traitées signifie le nombre de pages qui ont été analysées pour déterminer si l'information peut être communiquée, exception faite des exclusions. Cela ne comprend pas le nombre de pages examinées pour établir leur pertinence. Une page communiquée en partie compte pour une page communiquée.

### Pages pertinentes traitées et communiquées

Dans les 13 cas où tous les documents ont été communiqués, l'ONÉ a traité 838 pages et communiqué 838 pages. Dans les 24 cas où les documents ont été communiqués en partie, l'ONÉ a traité 11 918 pages et communiqué 11 413 pages. L'ONÉ a exempté tous les documents dans un cas. Dans les trois demandes qui ont été annulées, 435 pages ont été traitées et 169 pages ont été communiquées.

### Pages pertinentes traitées et communiquées par taille des demandes

Dans les 26 cas où moins de 100 pages ont été traitées, l'ONÉ a communiqué 584 pages. Dans les 10 demandes où de 101 à 500 pages ont été traitées, l'ONÉ a communiqué 2 091 pages. En réponse à quatre demandes où de 501 à 1 000 pages ont été traitées, l'ONÉ a communiqué 2 068 pages. Une demande a nécessité le traitement de plus de 5 000 pages et l'ONÉ a communiqué 7 677 pages.

### Autres complexités

Dans certains cas, plusieurs facteurs ont concouru à accroître la complexité des demandes. Dans 23 cas, des consultations se sont révélées nécessaires, des frais ont été évalués pour le traitement de cinq demandes et des avis juridiques ont été sollicités dans le cas de 28 demandes traitées durant la période visée, sans compter huit demandes de renseignements sur des sujets jugés très délicats.

### Présomption de refus

Quand l'ONÉ ne répond pas à une demande dans les délais prévus (dans le délai original de 30 jours ou au cours de la prorogation du délai), on juge qu'elle a fait l'objet d'un refus.

### Motifs justifiant le non-respect des délais réglementaires

Durant la période visée, huit demandes n'ont pas été fermées dans les délais réglementaires (originaux ou prorogés). Le motif principal du non-respect des délais est la charge de travail, en raison du grand nombre de demandes à traiter, de l'insuffisance des ressources et d'autres tâches connexes à exécuter, comme les plaintes, la formation, la révision du chapitre dans *Info Source* et les plans d'action prévus dans le cadre de responsabilisation de gestion. Au cours de l'exercice à venir, l'Office accordera plus de financement, de formation et d'encadrement pour favoriser le maintien en place du personnel du BAIPRP.

### Nombre de jours après l'expiration du délai

Dans le seul cas où l'ONÉ a répondu après le délai prescrit et où aucune prorogation n'a été accordée, la réponse est intervenue plus de 365 jours après le délai.

Dans les sept cas où l'ONÉ a répondu après le délai prescrit et où une prorogation a été accordée, une demande a été traitée entre 121 et 180 jours après le délai, deux entre 181 et 365 jours après le délai et trois plus de 365 jours après le délai.

### Demandes de traduction

Aucune demande de traduction n'a été nécessaire pour répondre aux demandes d'accès en 2011-2012.

## **PARTIE 3 – Prorogations**

### Motifs de prorogation et mesures prises à l'égard des demandes

Des prorogations autorisées par la *Loi* ont été invoquées le plus souvent pour donner le temps d'examiner un grand nombre de documents. Dans quatre cas où tous les documents ont été transmis, deux prorogations ont été accordées en vertu de l'alinéa 9(1)a) et deux autres l'ont été en vertu de l'alinéa 9(1)c).

Dans les cas où les documents ont été transmis en partie, quatre prorogations ont été accordées en vertu de l'alinéa 9(1)a), six l'ont été en vertu de l'alinéa 9(1)b) et 18 l'ont été en vertu de l'alinéa 9(1)c).

Dans un cas où il n'existait aucun document et dans un autre où la demande a été annulée, des prorogations ont été accordées en vertu de l'alinéa 9(1)a).

### Durée des prorogations

Dans les huit cas où une prorogation a été accordée en vertu de l'alinéa 9(1)a), sept demandes ont nécessité une prorogation de 30 jours ou moins et l'autre en a nécessité une de 61 à 120 jours.

Dans les huit cas où une prorogation a été accordée en vertu de l'alinéa 9(1)b), celle-ci a été de 30 jours ou moins.

Dans les 18 cas où une prorogation a été accordée en vertu de l'alinéa 9(1)c), celle-ci a été de 31 à 60 jours.

#### **PARTIE 4 - Frais**

Durant la période visée, l'Office a perçu des frais de 235 \$ pour 47 demandes, des frais de recherche de 1 070 \$ pour deux demandes et des frais de production de 81 \$ pour une demande, soit un total de 1 386 \$ pour 50 demandes.

L'Office a renoncé aux frais de demande ou les a remboursés dans deux cas pour un montant de 10 \$ et aux frais de recherche dans un autre cas pour un montant de 695 \$, pour un total de 705 \$ pour trois demandes. Dans certains cas, cette décision a été prise dans l'intérêt public et dans d'autres cas, pour éviter des difficultés aux demandeurs.

#### **PARTIE 5 - Consultations d'autres institutions et organismes**

De nombreux documents en la possession de l'Office nécessitent des consultations externes en raison de leur caractère interministériel. Aux fins de la partie 5 du présent rapport, les autres institutions gouvernementales sont définies comme étant les autres institutions assujetties à la *Loi*. Sont compris dans les autres institutions les gouvernements des provinces, des territoires et des municipalités et les gouvernements d'autres pays.

##### Consultations d'autres institutions et organismes

Durant la période visée, l'Office a reçu 25 consultations d'autres institutions gouvernementales nécessitant l'examen de 534 pages et une consultation d'un autre organisme nécessitant l'examen de 19 pages.

L'ONÉ a eu une consultation reportée de la période précédente qui a nécessité l'examen de 35 pages.

Sur les 26 consultations d'autres institutions gouvernementales nécessitant l'examen de 569 pages au total, toutes ont été fermées durant la période visée et aucune n'était en attente au 1<sup>er</sup> avril 2012.

La consultation d'un autre organisme a nécessité l'examen d'un total de 19 pages et elle a été fermée durant la période visée. Aucune consultation n'était en attente au 1<sup>er</sup> avril 2012.

Le volume des consultations a ajouté à la charge de travail de l'ONÉ, car leur traitement peut nécessiter des ressources aussi considérables que celui des demandes d'accès.

### Recommandations et délai de traitement des consultations d'autres institutions gouvernementales

Dans les 16 cas où l'ONÉ a recommandé que les documents soient communiqués en entier, la demande de consultation a été traitée entre 1 et 15 jours. Dans les huit cas où l'Office a recommandé que les documents soient communiqués en partie, quatre demandes de consultation ont été traitées entre 1 et 15 jours et quatre ont été traitées entre 16 et 31 jours. Lorsque l'Office a eu une autre recommandation, il a répondu en moins de 15 jours dans un cas et entre 16 et 30 jours dans l'autre.

### Recommandations et délai de traitement des consultations d'autres organismes

Dans le cas où l'ONÉ a recommandé que les documents soient communiqués en entier, la demande de consultation a été traitée entre 1 et 15 jours.

## **PARTIE 6 – Délai de règlement des demandes de consultation sur les documents secrets du Cabinet**

L'Office n'a pas entrepris de consultations sur l'application de l'article 69 de la *Loi*. Il n'a donc envoyé aucun document à la section des documents secrets du Cabinet du Bureau du Conseil privé.

## **PARTIE 7 - Ressources reliées à la *Loi sur l'accès à l'information***

### Coûts

Les coûts ne comprennent que ceux reliés à l'administration de la *Loi* engagés par le BAIPRP qui est investi du pouvoir de répondre aux demandes officielles d'accès à l'information. Les coûts ne comprennent pas ceux qui ont été engagés par d'autres instances, comme les bureaux de première responsabilité et les services juridiques. Le coût des ressources reliées à la *Loi* durant la période visée a totalisé 295 967 \$.

Les salaires versés aux employés du BAIPRP chargés des activités liées à l'administration de la *Loi* ont totalisé 185 333 \$.

L'Office n'avait pas les fonds suffisants pour rémunérer toutes les heures supplémentaires travaillées au BAIPRP. Durant la période visée, la somme de 1 999 \$ a été payée pour 56 heures supplémentaires, alors que 300 heures ont été réclamées en « heures accumulées » par les agents du BAIPRP, pour un total de 10 970 \$. Les heures supplémentaires jumelées aux heures accumulées totalisent 12 969 \$.

L'Office a dépensé 97 665 \$ en biens et services liés à l'administration de la *Loi*, soit 59 926 \$ au titre de contrats de services professionnels et 37 739 \$ au titre d'autres biens et services.

## Ressources humaines

Durant la période visée, l'ONÉ comptait trois ressources affectées à plein temps aux activités d'accès à l'information (et de protection des renseignements personnels), deux employés à plein temps affectés à temps partiel aux activités d'accès à l'information (et de protection des renseignements personnels) (le fondé de pouvoir et l'agent de soutien à la haute direction), ainsi qu'un consultant affecté à temps partiel aux activités d'accès à l'information.

## **VI. Description des activités de sensibilisation et de formation**

### Formation pour les analystes

Durant la période visée par le rapport, le personnel du BAIPRP a assisté à une formation sur le logiciel AccessPro (Privasoft) portant sur la gestion de cas et la rédaction tant pour l'administrateur que pour l'utilisateur final. Le personnel du BAIPRP a participé par téléconférence aux cours offerts par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada portant sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, les fichiers de renseignements personnels, *Info Source* et les exigences relatives à la présentation de rapports au Parlement.

Durant la période visée, Yvon Gauthier Info-Training a donné une séance de formation intensive de deux jours à tout le personnel du BAIPRP .

### Formation pour le personnel de l'Office

L'ONÉ fait connaître les obligations relatives à l'accès à l'information à l'occasion de réunions individuelles, d'exposés et d'événements spéciaux, grâce à des produits d'apprentissage et à l'intranet, et dans le cadre de son programme de formation. Il encourage des relations de travail responsables avec les clients, et il est régi par des délais clairement établis.

L'Office continue de donner de la formation générale pour sensibiliser davantage les employés à leurs responsabilités en vertu de la *Loi* de même que de la formation spécialisée pour répondre aux besoins des clients. Le BAIPRP a fourni de la formation générale relative aux dispositions de la *Loi* et de celle sur la protection des renseignements personnels, et à l'incidence sur les programmes et initiatives de l'Office.

Le personnel du BAIPRP a également participé à des séances d'orientation servant à informer les nouveaux employés de leurs obligations en vertu des ces deux lois.

Au cours de la période visée, Yvon Gauthier Info-Training a animé une séance de deux jours de formation intensive pour le personnel désigné de l'Office, une demi-journée de formation sur la protection des renseignements personnels afin d'aider l'Office à élaborer une stratégie visant à déterminer les domaines dans lesquels l'Office recueille, utilise et communique les renseignements personnels susceptibles de nécessiter des évaluations supplémentaires des facteurs relatifs à la vie privée ou une révision de celles-ci, les banques de renseignements personnels et/ou les catégories de renseignements personnels. Yvon Gauthier Info-Training a animé un atelier d'une journée sur les exemptions et l'exercice du pouvoir discrétionnaire et quatre demi-journées de formation obligatoire pour les autres employés de l'Office. À ce jour,

367 des quelque 400 employés de l'Office ont suivi cette formation. La formation obligatoire est un projet en cours qui se déroulera tout au long de l'exercice financier 2012-2013 et fera l'objet d'un compte rendu à une date ultérieure.

Par ailleurs, l'équipe des services de documentation et d'information de l'Office a donné des séances, avec des collègues de gestion des documents et de gestion de la sécurité, faisant ressortir les liens horizontaux entre le BAIPRP, la sécurité, la gestion des documents et notre système de gestion de dépôt électronique des documents. Les employés qui ont assisté à ces séances ont pris davantage conscience de leurs responsabilités et sont plus en mesure de traiter l'information de façon appropriée à l'Office.

## **VII. Politiques et directives nouvelles ou révisées**

L'Office a révisé et affiné son guide de politique et de procédures durant la période visée par le rapport. Les procédures nouvelles élaborées durant cette période comprennent des directives étape par étape, des formulaires et des modèles utilisés pour traiter les demandes d'accès à l'information. L'ONÉ a mis en place un processus visant à assurer l'intégralité des recherches concernant les demandes en vertu de la *Loi*. Les représentants responsables doivent préparer un énoncé sur l'intégralité et attester qu'une recherche approfondie a été menée, que les recommandations pour les exemptions sont assorties d'une justification et qu'ils ont tenu compte des principes appuyant la tâche d'aider le demandeur, et qu'ils ont respecté ces principes.

Les procédures ont été simplifiées pour mieux aider les bureaux de première responsabilité à récupérer les documents dans les délais prescrits.

En avril 2012, l'ONÉ a mis en service une version repensée de son logiciel de gestion des cas. Le programme comprend davantage de fonctions de gestion de documents et d'établissement de rapports que l'ancienne version, et il facilitera la réalisation des rapports statistiques élargis exigés par le Conseil du Trésor depuis avril 2011.

Concernant le traitement non officiel des demandes d'accès, les demandes sont traitées de manière non officielle par le BAIPRP de l'Office lorsqu'elles sont déposées hors du cadre de la *Loi*. Dans certains cas, les demandeurs sont invités à déposer une demande officielle, mais normalement l'Office répond en fournissant l'information requise de manière informelle, c'est-à-dire hors des processus établis par la *Loi*. Durant la période visée, 13 demandes ont été traitées de manière informelle par le BAIPRP.

Conformément aux exigences de divulgation auxquelles sont tenus les organismes gouvernementaux, le site Web de l'ONÉ ([www.neb-one.gc.ca](http://www.neb-one.gc.ca)) a continué de mettre à disposition les renseignements sur les frais de voyage et d'accueil, la reclassification des postes, les contrats de plus de 10 000 \$ et les octrois de subventions et de contributions. Depuis septembre 2011, l'Office divulgue proactivement les sommaires des demandes d'accès à l'information traitées dans les deux langues officielles conformément à la directive du Conseil du Trésor publiée en juillet 2011. Toute personne peut envoyer un message électronique à l'ONÉ pour demander une copie de documents déjà diffusés. Comme les fichiers demandés nécessitent rarement un second examen avant d'être diffusés de nouveau, ce type de demande a été traité rapidement dans les 2,5 jours en moyenne. Cette initiative a suscité de l'intérêt chez divers groupes d'intervenants, et

l'incidence sur la charge de travail a été minime. Nous avons reçu au total quatre demandes pour des documents déjà diffusés depuis septembre 2011.

### **VIII. Plaintes et enquêtes**

Durant la période 2011-2012 visée par le rapport, le Commissariat à l'information a signalé à l'ONÉ une plainte qui a été reportée à l'année financière 2012-2013.

#### **Obligation d'aider**

Nous continuons de faire tous les efforts nécessaires pour honorer notre obligation d'aider les demandeurs. Voici quelques exemples illustrant comment nous nous sommes pris pour honorer notre obligation en 2011–2012.

- Lorsqu'une prorogation était nécessaire, nous avons procédé à une divulgation provisoire.
- Lorsque la formulation des demandes adressées en vertu de la *Loi* pouvait donner lieu à une divulgation restreinte, ou que nous étions au courant qu'il existait des documents d'intérêt supplémentaires, nous le signalions au demandeur et lui offrions la possibilité de modifier sa demande.
- Lorsque des consultations étaient nécessaires, nous nous en tenions aux délais les plus courts pour répondre.
- Lorsque les documents demandés étaient accessibles au grand public et donc exclus, nous remettions aux demandeurs une copie de l'information accessible au grand public.

#### **Améliorer le soutien et maintenir la conformité**

L'ONÉ a continué de s'améliorer au chapitre du respect des délais, de l'efficacité et de l'exactitude des réponses aux demandes d'accès à l'information. Toutes les catégories courantes de documents disponibles dans le fonds de renseignements de l'Office ont été incluses dans les mises à jour sur *Info Source*. La haute direction a également amélioré son niveau d'engagement par des rencontres hebdomadaires et des rapports.

Voici quelques autres améliorations qui ont été apportées au cours de la dernière période visée et quelques initiatives en cours destinées à améliorer la fonction à l'ONÉ.

- Le site intranet de l'ONÉ a été remanié et les procédures ont été mises à jour pour procurer aux représentants de l'Office d'autres outils de sensibilisation à la question.
- L'ONÉ a continué de mettre en œuvre un programme structuré de sensibilisation dans l'ensemble de l'Office pour s'assurer que le personnel et les hauts fonctionnaires connaissent bien leurs rôles et responsabilités à l'égard de cette question.
- L'ONÉ a engagé un consultant spécialiste connaissant aussi les processus administratifs afin de faciliter le traitement des demandes et de fournir des recommandations destinées à améliorer davantage le programme dans son ensemble. Même si des améliorations ont été apportées et continuent d'être apportées aux processus administratifs au sein de l'ONÉ, la conformité aux dispositions de la *Loi* ne peut s'améliorer que dans la mesure où des ressources additionnelles seront affectées à cette fonction.

- Le BAIPRP a également préparé une analyse de rentabilisation dans le cadre de la présentation de l'ONÉ au Conseil du Trésor dans l'espoir d'obtenir des crédits supplémentaires afin que les ressources permanentes nécessaires soient en place pour aboutir aux résultats suivants :
  - capacité durable de l'Office de respecter ses obligations au regard de la *Loi* et de la politique du Secrétariat du Conseil du Trésor;
  - amélioration de sa conformité aux lois relatives à l'accès à l'information et amélioration de sa performance;
  - à long terme, réduction importante du recours aux services coûteux des consultants en la matière;
  - source stable et fiable d'expertise afin d'avoir des fonctionnaires mieux informés et une culture où l'engagement de l'Office à l'égard de l'ouverture et de la transparence est compris et apprécié;
  - planification efficace de la relève afin d'attirer des spécialistes et de les maintenir en poste;
  - meilleur service aux intervenants et aux clients;
  - processus plus efficient et plus efficace au sein de l'ONÉ.