



Chambre des communes
CANADA

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

ETHI • NUMÉRO 028 • 2^e SESSION • 39^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 15 avril 2008

—
Président

M. Paul Szabo

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

<http://www.parl.gc.ca>

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

Le mardi 15 avril 2008

• (1530)

[Traduction]

Le président (M. Paul Szabo (Mississauga-Sud, Lib.)): Bonjour, chers collègues.

Nous nous réunissons aujourd'hui conformément au paragraphe 81(4) du Règlement pour étudier le Budget principal des dépenses 2008-2009, crédits 40 et 45 sous la rubrique Justice, renvoyé au comité le jeudi 28 février 2008.

Notre témoin d'aujourd'hui représente le Commissariat à l'information du Canada; il s'agit de M. Robert Marleau, qui est le commissaire à l'information. Je vous souhaite la bienvenue, monsieur le commissaire.

Je vous invite à nous présenter vos collègues, et je crois savoir que vous avez une brève déclaration à faire. Je vous cède la parole.

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

[Français]

Honorables députés, je vous remercie de votre invitation et de me donner l'occasion de vous informer des priorités du Commissariat à l'information du Canada pour l'année financière à venir.

Je suis accompagné de Suzanne Legault, commissaire adjointe, Politique, communications et opérations, d'Andrea Neill, commissaire adjointe, Règlement des plaintes et du respect de la Loi, de Me Daniel Brunet, avocat général et directeur des Services juridiques, ainsi que de M. Stephen Campbell, directeur des Services des finances.

[Traduction]

Monsieur le président, lors de ma comparution devant votre comité au sujet du budget principal des dépenses de l'an dernier, quelques mois après mon entrée en fonction, j'ai dit que ma mission à titre de commissaire à l'information consistait à régler les plaintes, à favoriser de meilleures relations avec les institutions fédérales et à persuader celles-ci de faire preuve d'une plus grande ouverture et transparence en ce qui concerne leur information. Mon personnel et moi-même travaillons à cet objectif tous les jours au moyen de diverses activités.

Il est toutefois devenu évident au cours de l'année que d'autres priorités devaient être abordées pour assurer une gestion efficace et efficiente des opérations internes du Commissariat dans le domaine des enquêtes, des services de soutien internes, des services administratifs et des ressources humaines. De vastes efforts ont été déployés et continueront de l'être afin de renforcer et, dans certains cas, de bâtir la capacité organisationnelle du Commissariat.

[Français]

Le commissariat a un budget annuel de 7,6 millions de dollars et 78 employés à plein temps. Ce budget n'a pas subi de modifications importantes au cours des dernières années. Ce n'est pas tout à fait exact, mais quoi qu'il en soit, le commissariat a dû faire face à des obligations additionnelles.

L'an dernier, nous avons demandé et obtenu l'approbation du Conseil du Trésor pour des fonds supplémentaires pour nous conformer aux dispositions de la Loi sur l'accès à l'information, telle qu'elle a été modifiée par la Loi fédérale sur la responsabilité, et pour instaurer et maintenir une fonction de vérification interne, ce qui est requis par la politique et les exigences du Conseil du Trésor.

Ces fonds supplémentaires ne figurent pas dans le Budget principal des dépenses de 2008-2009, mais seront inclus dans le Budget supplémentaire des dépenses à l'automne. Si le Parlement décide de nous accorder ces fonds additionnels, notre budget passera à 9,6 millions de dollars et nos ressources humaines passeront à 90 employés à plein temps pour 2008-2009.

[Traduction]

L'entrée en vigueur de la Loi fédérale sur la responsabilité grève encore davantage nos ressources internes, à tel point qu'une révision de notre modèle de prestation de services, y compris nos processus d'enquête et de soutien administratif, s'est imposée. Pour voir si nos ressources humaines et financières nous permettront de réaliser notre mandat, le Commissariat procédera à une révision des services votés en ce qui concerne le financement, les opérations, le matériel technologique et les effectifs.

Nous avons déjà débuté notre examen des moyens pour améliorer l'efficacité de nos opérations. Nous avons amorcé l'année dernière un examen exhaustif de notre processus de traitement des plaintes, qui exigeait de grandes améliorations. Il s'agit d'une importante mesure de notre stratégie visant l'arriéré des plaintes.

Grâce à cette stratégie, j'espérais être en mesure de vous annoncer aujourd'hui que nous avons pu réduire de beaucoup notre arriéré des plaintes. Or, à la fin de l'année et selon nos normes de service, près de 85 p. 100 de nos dossiers faisaient partie de l'arriéré des plaintes, ce qui représente une augmentation par rapport à l'année dernière.

Comment cela peut-il être possible, me demanderez-vous? Eh bien, le fait que le nombre de plaintes reçues a presque doublé y est pour quelque chose. Je crois cependant que nos normes de service sont irréalistes et ont grandement contribué à l'arriéré des plaintes en établissant des échéanciers qui ne tiennent pas compte de la complexité des plaintes et des ressources disponibles.

Cette année, nous mettrons pleinement en oeuvre les éléments de la stratégie, à commencer par l'instauration, à titre expérimental, d'un service qui se consacrera exclusivement à la réception des plaintes et à leur résolution rapide. Les membres de ce service donneront un ordre de priorité à chaque plainte selon un ensemble de critères que nous sommes en train d'établir. Ces critères pourraient être le degré d'urgence de la demande, la nature de la plainte et sa complexité, ainsi que le type de plaignants. Nous mettrons aussi de côté nos normes de service en vigueur et informerons plutôt nos clients, individuellement, du temps prévu qu'il faudra pour traiter leur plainte.

• (1535)

[Français]

D'autres secteurs de nos activités, comme notre système de technologie de l'information, devront être considérablement renforcés à la lumière de l'évolution technologique. Cette mesure est essentielle pour que les employés aient les outils voulus pour accomplir leurs tâches avec efficacité et pour que les communications électroniques entre le commissariat, les institutions fédérales et les membres du public soient plus efficaces.

Afin d'aider le Parlement et le gouvernement à aborder des questions relatives à l'accès à l'information, nous devons aussi accroître notre capacité d'élaboration de politiques et la fonction de relations parlementaires.

[Traduction]

J'aimerais, en passant, souligner notre nouvelle approche à l'égard des fiches de rendement, approche qui nous permettra de dresser un portrait plus exhaustif du rendement des institutions choisies. Nous avons choisi 10 institutions dont le rendement sera évalué en fonction de divers critères, tels que le temps requis pour répondre aux demandes; les tendances observées au cours de la dernière année, comme les consultations; l'établissement de modèles pour le traitement des demandes et les prorogations de délai; ainsi que les pratiques exemplaires et les progrès réalisés par les institutions visant la conformité à la loi. Les résultats de ces examens seront disponibles à l'automne, sous forme d'un rapport spécial au Parlement.

Plus fondamentalement, la réforme législative représente une grande priorité pour le Commissariat. Monsieur le président, le 1^{er} juillet 2008, la Loi sur l'accès à l'information aura 25 ans. D'importants changements ont été apportés à la loi l'an dernier à la suite de l'adoption de la Loi fédérale sur la responsabilité, notamment l'inclusion de l'obligation de prêter assistance. Néanmoins, en cette année d'anniversaire, j'estime qu'il est opportun de prendre du recul et d'examiner la façon dont la loi doit s'adapter aux réalités d'aujourd'hui.

[Français]

Je tiens à féliciter le comité pour l'intérêt qu'il porte à la réforme de la loi. Je suis prêt à aider le Parlement à moderniser le programme d'accès à l'information. En prévision d'un tel dialogue, le commissariat tiendra une table ronde en juin avec des intervenants afin d'échanger des idées sur la réforme législative et la réforme administrative, et nous ferons rapport de ces travaux à l'automne.

[Traduction]

En terminant, monsieur le président, j'aimerais vous laisser sur une citation extraite du rapport Delagrave, diffusé en 2002, qui exprime très bien mes opinions et mon approche à l'égard de l'amélioration du régime d'accès à l'information :

Il n'y a pas de solution magique aux insuffisances du système. Pour atteindre les résultats voulus par le Parlement, tous les éléments du système d'accès doivent être présents et bien fonctionner: de bons systèmes pour traiter les demandes, un personnel compétent, des gestionnaires et ministres qui donnent leur appui, des ressources appropriées, une bonne gestion de l'information, une bonne compréhension des principes et des règles par tous, y compris les tiers, et des approches efficaces de la supervision de la loi.

Monsieur le président, j'ai fait état des priorités et des besoins en ressources financières du Commissariat pour la conduite de ces activités en 2008-2009. Je prévois déposer notre rapport annuel au Parlement dans la dernière semaine de mai 2008 et un rapport spécial comprenant les nouvelles fiches sur le rendement de certaines institutions fédérales en matière d'accès à l'information à l'automne.

Je vous remercie de votre attention et je suis prêt, de même que mes collègues, à répondre à vos questions.

Le président: Monsieur le commissaire, merci de cet exposé très franc. Je pense que c'est très clair et je suis certain que les députés voudront discuter avec vous de certains de ces éléments.

J'ai M. Pearson, suivi de Mme Lavallée et ensuite M. Wallace.

Monsieur Pearson.

M. Glen Pearson (London-Centre-Nord, Lib.): Merci, monsieur le président.

Monsieur le commissaire, c'est bon de vous revoir parmi nous.

Je suis intrigué par ce que vous venez de dire, qu'il faudrait peut-être prendre du recul et voir comment la loi doit être mise à jour. Je vous invite à nous faire connaître vos observations là-dessus, mais pas nécessairement tout de suite; vous pourriez y réfléchir et y revenir plus tard.

La dernière fois que vous êtes venu, vous nous avez dit que vous aviez des problèmes de locaux pour loger le personnel. Vous en rappelez-vous? Je me demande comment vous vous débrouillez à cet égard, parce que vous trouviez que c'était en quelque sorte une contrainte.

M. Robert Marleau: Oui, monsieur, j'avais hérité de cette situation de mon prédécesseur. J'avais prévu d'occuper de nouveaux locaux en août et septembre de l'année dernière. Malheureusement, cela n'a pu se faire.

Nous déménageons dans deux semaines, dans la semaine du 6 mai, je crois. Nous avons obtenu des locaux additionnels au septième étage de Place de Ville, où nous occupons actuellement le 22^e étage et le quatrième étage. Nous avons maintenant suffisamment d'espace au septième étage, qui a été rénové à notre intention.

Cela nous permettra non seulement d'aller de l'avant avec notre stratégie pour l'arriéré de cas, mais aussi de doter tous les postes, jusqu'à concurrence du nombre d'ETP qui nous est alloué. Bref, nous avons perdu une autre année.

• (1540)

M. Glen Pearson: Je comprends.

Mais ce n'est pas encore réglé; vous espérez que ce sera fait très bientôt?

M. Robert Marleau: Je peux dire que c'est réglé. Les employés du quatrième étage font leurs boîtes; c'est donc pour très bientôt.

M. Glen Pearson: J'ai lu avec intérêt un discours que vous avez prononcé récemment au ministère de la Défense nationale. Je ne sais pas si vous vous en rappelez, mais vous avez parlé de l'arriéré de plaintes et de la nature des demandes d'accès à l'information et d'autres contraintes. Vous avez fait un commentaire révélateur en disant que si les gouvernements commençaient à communiquer davantage avec le Parlement, le public et les médias, le nombre de demandes d'accès à l'information diminuerait, d'après vous.

J'ai lu ce discours parce que j'étais intéressé à savoir comment, d'après vous, cela pourrait se faire. L'une des raisons de notre présence ici, c'est de vous aider à faire de la prévention, pour empêcher que l'arriéré double encore cette année, comme vous l'avez dit.

Pouvez-vous nous en dire plus long là-dessus? Comment envisagez-vous que nous, parlementaires, puissions vous aider à cet égard?

M. Robert Marleau: Pour ce qui est de faire diminuer le nombre de demandes d'information par une plus grande transparence, c'est pure conjecture de ma part et je m'avance peut-être beaucoup. Mais plus il y a transparence de la part des institutions fédérales, mieux les gens sont informés et plus ils demandent des renseignements précis. Je pense que cela diminuerait beaucoup le nombre de ce qu'on appelle des expéditions de pêche, quand les gens demandent toute une pile de documents dans l'espoir de trouver une perle ou une aiguille dans une botte de foin.

C'est également lié à l'obligation de venir en aide que vous avez inscrite dans la loi. De faire tout effort raisonnable pour aider le demandeur, voilà une autre dimension de la loi qui, à mon avis, réduirait le nombre de plaintes que je reçois.

Pour la deuxième partie de votre question, au sujet de ce que le comité peut faire pour nous aider, ces nouvelles fiches sur le rendement que nous allons déposer au Parlement à l'automne représentent vraiment un effort pour mieux vous informer et vous inciter à obtenir des institutions qu'elles rendent compte de leurs performances. On vous présentera non seulement des détails statistiques, mais aussi le contexte des activités au cours de l'année écoulée, une réponse de l'institution gouvernementale et, espérons-le, un plan d'action. Vous aurez tout cela à l'automne, en même temps que vous recevez les rapports ministériels sur le rendement, dans le cadre du cycle des subsides. Vous les receviez au début de l'année et ils mettaient surtout l'accent sur les retards — on donne une note de A à F et cela fait les manchettes, mais c'est vite oublié — et dans une certaine mesure, je ne pense pas que vous obteniez un tableau complet de la situation.

Je ne veux pas dire que c'est un effort pour inciter le comité à accélérer le système, mais cela vous donnera certainement l'information voulue pour les obliger à rendre des comptes.

M. Glen Pearson: Pouvons-nous revenir à ma première observation? Dans votre rapport vous dites que la loi doit s'adapter à la réalité d'aujourd'hui. Pouvez-vous nous donner une idée générale de ce que vous avez en tête?

M. Robert Marleau: Après 25 ans, nous savons que les rapports des anciens commissaires et mon rapport de l'année dernière, qui n'était pas entièrement de mon cru, ont un thème commun: le retard, encore et toujours le retard. Il y a beaucoup de frustration à cause du temps qu'il nous faut pour faire enquête et répondre à une demande. Je pense que nous devons chercher des moyens de favoriser une meilleure performance. Personne n'aime le concept des sanctions, mais nous devons avoir une discussion au sujet des sanctions par opposition aux incitatifs.

Il faut par ailleurs examiner les défis que pose la technologie, par exemple les courriels. Chercher dans les courriels est devenu un exercice très complexe. On ne peut pas chercher seulement une ligne en particulier. Le dossier précis qu'on cherche peut comporter plusieurs fois le même titre dans le corps du courriel. Il y a des défis technologiques qu'il faut relever dans le cadre de la gestion de l'information et de la recherche de renseignements. La formation du personnel, autant à l'interne que dans la communauté de l'AIPRP, est un élément connexe.

La question est donc d'entrer dans le XXI^e siècle. En 1983, les téléphones cellulaires étaient énormes; les courriels étaient sous forme d'afficheurs téléphoniques, c'était encore rudimentaire; et bien sûr, l'information numérique était encore sous la forme de microfiches. Je pense que le contexte technologique a évolué à tel point qu'il faut modifier la loi pour l'adapter à la situation.

• (1545)

M. Glen Pearson: Merci, monsieur le commissaire.

Merci, monsieur le président.

[Français]

Le président: Madame Lavallée, vous avez la parole.

Mme Carole Lavallée (Saint-Bruno—Saint-Hubert, BQ): Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur Marleau, je dois vous avouer que je me sens comme un petit chien fou. J'ai trop de questions à vous poser et je vais être obligée de faire le ménage dans les questions techniques que je voudrais vous poser et les questions de nature plus politique.

D'abord, dans votre document, vous dites que vous êtes prêt à aider le Parlement à moderniser le programme d'accès à l'information. Vous parlez évidemment de votre table ronde du mois de juin avec des intervenants. Ce n'est pas prioritaire, mais j'aimerais savoir éventuellement qui vous comptez inviter à votre table ronde. Mais ce n'est pas là ma question. Comme je vous l'ai dit, je me sens comme un petit chien fou, alors, il faut bien que je le démontre.

Je vais davantage vous parler de façon générale de la modernisation de la Loi sur l'accès à l'information. Je constate — évidemment, ça ne m'a pas pris un cours classique pour le comprendre — que les gouvernements ne veulent pas de loi sur l'accès à l'information. Ils en veulent une pour la galerie, mais ils n'en veulent pas vraiment. Même à ce comité, quand on parle de revoir la Loi sur l'accès à l'information, de la moderniser et de la renforcer, tout de suite les représentants du gouvernement au pouvoir collaborent très peu, pour ne pas dire qu'ils prennent carrément des mesures dilatoires.

Cela fait plusieurs fois qu'on invite le ministre de la Justice à venir en parler. Le premier ministre de la Justice, Vic Toews, s'est présenté devant nous, mais c'était pour nous renvoyer la balle dans l'intention de ne rien faire ou d'occuper les membres du comité. Le nouveau ministre ne s'est même pas montré le bout du nez. À un moment donné, on l'a menacé de convoquer tous ses fonctionnaires et il nous a donné une date approximative, mais au bout du compte, il n'est jamais venu. C'est extrêmement difficile de le faire comparaître. Je dois dire que je suis étonnée parce qu'à chaque fois qu'on parle d'une loi sur l'accès à l'information, les représentants des partis qui pourraient prendre le pouvoir dans un avenir certain hésitent à nous suivre.

Par ailleurs, je l'ai dit publiquement, monsieur Marleau, et je vous l'ai dit lors d'une rencontre privée, je n'ai pas l'impression que vous voulez faire appliquer la loi avec rigueur. J'aimerais que vous nous fassiez part de vos arguments, comme vous m'en aviez fait part à ce moment-là. Cette nouvelle loi est demandée par plusieurs. J'ai même vu circuler, la semaine dernière, un nouveau projet de loi d'un journaliste qui a modernisé la loi à son goût. Après celui de John Reid qu'on avait vu, un journaliste, dans ses temps libres, a écrit un nouveau projet de loi. Il y a de graves problèmes et de graves lacunes dans la loi actuelle. Vous l'avez dit, la loi a été écrite au moment où les cellulaires étaient très gros, mais je pense qu'il n'y avait pas de cellulaires en 1983. J'ai eu mon premier cellulaire en 1988, et j'ai dû être une des premières à en avoir un.

J'aimerais que vous nous disiez carrément si vous avez l'intention de faire appliquer cette loi avec rigueur. Qu'êtes-vous vraiment prêt à faire pour moderniser la Loi sur l'accès à l'information?

M. Robert Marleau: Je tiens tout d'abord à dire que les tables rondes font partie du contexte. J'ai dit plus tôt que j'étais prêt à aider le Parlement à moderniser le régime. À mon avis, cette modernisation comporte trois volets.

D'abord, il faut moderniser la culture de la fonction publique en ce qui a trait à ce que j'appelle la culture de service. Quand il est question de répondre à un demandeur ou à une communication, il faut prôner une attitude de service. Pour ce qui est de la dernière modification que vous avez faite à la loi, je vais fonder toutes mes initiatives sur l'application de l'obligation d'assistance de façon raisonnable. J'en fais une question de leadership auprès des sous-ministres.

J'ai rencontré la vingtaine de sous-ministres qui constituent le Comité consultatif du Conseil du Trésor lors d'un petit déjeuner. Je leur ai dit que selon mon interprétation de cet aspect de la loi, l'obligation d'assistance, qu'on appelle en anglais *duty to assist*, est une question de leadership. Le parlementaire, le législateur n'a pas inclus cette notion dans la loi à titre de vœu pieux. Un chef d'entreprise ou une institution fédérale ne peut pas déléguer cette responsabilité au coordonnateur. En termes de leadership, il s'agit d'un continuum qui va vers le bas et remonte ensuite.

Le deuxième volet consiste à moderniser l'appareil administratif. On a déjà commencé à travailler, de concert avec le Conseil du Trésor, à la révision des recommandations incluses dans le rapport Delagrave. Ce dernier a été appuyé par mon prédécesseur, mais il a accumulé de la poussière sur les tablettes depuis 2002. Mme Legault, qui est commissaire adjointe, Politique, communications et opérations, a entamé des discussions avec les gens du Conseil du Trésor pour faire avancer ces dossiers. On parle ici des statistiques, de la formation, du recrutement et des compétences des fonctionnaires et peut-être éventuellement de leur certification. Vous avez repris, dans votre rapport sur l'Afghanistan, ma recommandation voulant que ces gens soient certifiés, que leurs compétences soient identifiées et que leur rôle au sein de leur institution fédérale soit très spécifique.

Le troisième volet est la modernisation de la loi. Ce sujet comporte toutes sortes d'aspects au sujet desquels je veux relancer le débat par l'entremise de la table ronde. Dans sa présentation au comité, mon prédécesseur — et ce n'est pas une critique que je fais ici — n'a pas débattu du régime d'ordonnance face à l'ombudsman. Je ne prône pas pour qu'on ait un pouvoir d'ordonnance, mais on n'en a pas parlé. Si mes souvenirs sont exacts, quatre juridictions au Canada ont un pouvoir d'ordonnance face au rôle de l'ombudsman.

Au fédéral, l'ombudsman réussit à résoudre 99 p. 100 des plaintes. Ça fonctionne, mais c'est lent. Le régime d'ordonnance est-il plus

efficace? Il conduit peut-être à des conflits juridiques plus tôt dans le processus et il n'est peut-être pas plus efficace. Cependant, il va falloir tenir un débat dans le cadre duquel on va mettre en parallèle les sanctions et les incitations et parler de l'ensemble du régime technologique. Il va aussi falloir traiter des délais prescrits dans la loi, se demander si les 30 jours, dans le cas d'une première réponse, sont un délai valable aujourd'hui, et si des limites doivent être imposées pour ce qui est des extensions. À l'heure actuelle, celle-ci sont illimitées, une fois que le ministère a fourni un document à l'intérieur du délai de 30 jours.

J'espère faire ressortir ces questions lors du débat des tables rondes et vous présenter à ce sujet un rapport plus détaillé l'automne prochain. À mon avis, ces questions ne sont pas couvertes par le projet de loi de M. Reid.

• (1550)

Mme Carole Lavallée: Me reste-t-il encore du temps?

[Traduction]

Le président: Une brève question.

[Français]

Mme Carole Lavallée: J'aimerais émettre un commentaire. Une des rares fonctionnaires à être venues témoigner ici de son travail dans le cadre de la Loi sur l'accès à l'information nous a parlé de la demande du professeur Attaran concernant les prisonniers afghans. J'ai trouvé très étonnant qu'une coordonnatrice du domaine de l'accès à l'information nous dise précisément — et je me rappelle maintenant l'expression qu'elle a utilisée — que « la nature confidentielle des choses » était ce qu'elle voulait protéger. Ça va avec les formations, ça, monsieur Marleau.

M. Robert Marleau: Je suis d'accord.

[Traduction]

Le président: Très bien.

Je donne maintenant la parole à M. Martin.

Une voix: Vous me faites sauter mon tour.

M. Pat Martin (Winnipeg-Centre, NPD): Il me semble que cela a toujours été l'ordre à notre comité.

Le président: En effet, allez-y, monsieur Martin, je vous en prie.

M. Pat Martin: J'ai lu attentivement le rapport soigneusement rédigé qu'on nous a remis.

Merci, monsieur Marleau, d'être venu. Je sais que la réunion est censée porter sur le budget des dépenses, mais comme vous le savez, nos conversations ont une plus vaste portée et j'ai bien aimé votre réponse à Mme Lavallée.

Au bas de la page 1 de votre rapport, vous dites que vous espériez être en mesure d'annoncer aujourd'hui qu'on avait réduit quelque peu l'arriéré des plaintes qui est un irritant pour les usagers du système, mais qu'au contraire, cet arriéré a augmenté. Et vous posez la question: Comment cela peut-il être possible? Je voudrais vous renvoyer la question et vous inviter à y répondre, mais je suppose qu'il faut s'attarder aux causes profondes de cette situation et à l'augmentation considérable du nombre de plaintes reçues, et j'en conclus que le système ne fonctionne pas bien. Peut-être que le gouvernement ne répond pas aux demandes, ce qui déclenche des plaintes.

Je vais vous donner un exemple. Dawn Black est la porte-parole du NPD pour la défense et elle a récemment reçu une réponse à une demande d'information dans laquelle on affirme avoir besoin d'une autre période de 300 jours pour répondre à la demande, laquelle a déjà dépassé le délai normal. On réclame encore 300 jours. Ensuite, si elle n'était toujours pas satisfaite, il lui faudrait déposer une plainte et Dieu seul sait combien de temps il vous faudrait pour y répondre, sans qu'il y soit de votre faute. On ne peut sûrement pas dire que c'est la liberté d'information; c'est plutôt l'art d'étouffer l'information.

Je vous demande donc votre avis sur le fait que le nombre de plaintes a doublé. De plus, vous avez évoqué... Non, je vais d'abord vous laisser répondre à cette première question.

• (1555)

M. Robert Marleau: Monsieur le président, il y a deux dimensions à cette arriéré. La première est bien sûr nos normes de service. J'en suis venu à la conclusion — et j'ai demandé à un expert-conseil indépendant d'examiner la situation et de nous faire des recommandations — que nous nous sommes nous-mêmes condamnés à l'échec. Nous avons fixé des délais qui sont irréalistes, et même à l'intérieur de ces délais, il y a une série d'éléments qui échappent à notre contrôle.

S'il y a consultation d'un tiers, nous devons arrêter le chronomètre et attendre sa réponse, ou bien s'il y a consultation aux termes de l'article 69...

M. Pat Martin: Pardon, qu'est-ce qu'une consultation aux termes de l'article 69?

M. Robert Marleau: Désolé, c'est une consultation du Bureau du Conseil privé sur une affaire mettant en cause le secret du Cabinet, et c'est un peu comme un trou noir. C'est difficile pour nous d'obtenir quoi que ce soit. Nous ne pouvons pas prendre connaissance des documents.

J'en suis venu à la conclusion que l'arriéré est artificiel. Cela ne veut pas dire qu'il est négligeable, surtout pas du point de vue du service rendu aux personnes qui attendent une réponse. Nous allons donc suspendre l'application de nos normes de service et nous allons envisager cela comme un inventaire.

Il n'y aura jamais un monde complètement dénué de plaintes, alors quel est approximativement le rendement normal pour une organisation d'enquêtes qui a un inventaire de demandes et qui les range dans diverses catégories de points administratifs, simples, relativement simples, complexes, et qui s'efforce de fournir des services selon les catégories, au lieu de dire: Vous êtes dans la file d'attente et s'il se trouve que la personne devant vous a une affaire complexe, vous devrez peut-être attendre quatre ans.

M. Pat Martin: C'est bien. C'est une sorte de triage des plaintes.

M. Robert Marleau: En effet, on utilise en quelque sorte les techniques des salles d'urgence. Quand on arrive, on vous dit: « Le temps d'attente est de six heures. » La première chose qu'on fait à l'arrivée d'un patient, c'est qu'on évalue s'il y a un danger de mort, ou bien s'il faut l'envoyer à la radiologie, ou encore s'il faut administrer des analgésiques. On peut examiner tout cela à l'étape du triage. Nous devons être justes et équilibrés.

Je prends un risque dans ce dossier — je suis prêt à l'admettre au comité — et vous entendrez probablement des plaintes dans ce contexte au cours de la prochaine année. C'est donc une approche et nous avons une stratégie pour cela.

L'autre raison pour laquelle l'arriéré a pris de telles proportions, c'est que le projet de loi C-2, la Loi fédérale sur la responsabilité, a réduit à 60 jours la période pour se plaindre. Auparavant, un

demandeur devait attendre jusqu'à un an pour déposer une plainte; aujourd'hui, c'est 60 jours. Les plaintes nous arrivent donc plus tôt.

Je pense par ailleurs que le projet de loi C-2 a suscité beaucoup d'intérêt. Il y a une recrudescence des plaintes. Si nous avons connu une augmentation de 80 p. 100 de notre charge de travail, je soupçonne que les statistiques de l'année prochaine ou les chiffres compilés pour cette année par le Conseil du Trésor feront ressortir une augmentation comparable de notre charge de travail.

Cela ne m'inquiète pas. Je pense que c'est gérable. Pour le moment, je ne dis même pas qu'il nous faut davantage de ressources. Nous faisons un examen des services votés. Je pense qu'avec une approche différente pour la gestion des plaintes, nous pouvons fournir un meilleur service qu'actuellement.

M. Pat Martin: Une brève observation au sujet de l'article 15. Nous constatons que beaucoup de gens se plaignent que l'article 15 est utilisé à profusion, peut-être trop. Est-ce qu'un grand nombre de vos plaintes émanent de gens qui sont en colère parce qu'on a expurgé leurs documents en invoquant l'article 15?

M. Robert Marleau: L'article 15 traite des relations internationales. Je vais demander à Andrea de vous donner un bref aperçu des pourcentages.

Nous avons des statistiques pour cette année. Les chiffres sont fondés sur nos plaintes, par sur l'ensemble du système.

M. Pat Martin: Je comprends.

M. Robert Marleau: Nous ne sommes pas inquiets. Il y a un changement dans les tendances et je vais laisser Andrea vous en parler.

Madame Andrea Neill (commissaire adjointe, Règlement des plaintes et respect de la Loi, Commissariat à l'information du Canada): Merci.

Nous avons cinq grands articles d'exception et les plus fréquemment invoqués sont toujours les renseignements personnels et les avis. L'article 15, qui est l'exception pour les affaires internationales et la défense, est généralement en troisième place...

M. Pat Martin: Vous voulez dire la sécurité nationale.

Mme Andrea Neill: ... oui, la sécurité nationale — ou au quatrième rang, mais elle se trouve certainement au troisième rang cette année.

M. Pat Martin: Bon, voilà qui est très utile. Merci.

M. Robert Marleau: Nous pourrions remettre au comité un tableau montrant l'évolution au cours des années 2005, 2006 et 2007. Il montre à l'évidence que la situation a changé, mais il n'y a pas de différence spectaculaire pour l'ensemble des exceptions.

M. Pat Martin: Ce serait très intéressant. Si vous pouviez déposer cela, nous vous en serions reconnaissants.

M. Robert Marleau: Bien, nous allons le faire.

M. Pat Martin: Merci.

Le président: Nous le ferons parvenir aux membres du comité.

Monsieur Wallace, vous avez la parole.

M. Mike Wallace (Burlington, PCC): Merci, monsieur le président.

Je vais essayer d'aller rapidement, parce que j'ai beaucoup de questions, et vous entendrez peut-être de nouveau parler de moi.

Je suis de ceux qui conservent le livre de l'année dernière, pour vérifier ce que vous avez dit que vous feriez l'année dernière.

Maintenant, je sais que vous êtes relativement nouveau et je ne suis donc pas sûr qu'il s'agisse de vos chiffres, mais je suis déjà un peu perplexe, étant donné ce que vous nous avez présenté aujourd'hui.

Le budget de fonctionnement pour 2006-2007 prévoyait 57 personnes. On prétendait que les effectifs atteindraient 90 en 2007-2008. C'était l'estimation. Il semble bien que, d'après le livre actuel, nous ayons 61 employés. Ensuite, vous me dites que sur votre liste, vous en avez 78. Il y a donc une foule de gens qui sont en quelque sorte dans les limbes.

Pouvez-vous m'expliquer la raison de cet écart? Parce que nous n'avons pas d'autre information. De plus, je constate qu'il y a une augmentation de 19 p. 100 du budget total à la fin, et cela ne s'explique pas par... En fait, même si l'on était passé de 61 à 90 employés, cela représente une augmentation d'environ 40 p. 100 des effectifs. Donc, le montant que vous demandez ne correspond pas au nombre d'employés que vous envisagez d'avoir.

Au sujet des effectifs, le chiffre baisse par la suite à 82 personnes. Comment allez-vous régler le problème de l'arriéré avec moins d'effectif? J'attends vos explications.

• (1600)

M. Robert Marleau: Sur la dernière question, le Parlement a voté un crédit spécial de quelque 650 000 \$ — j'arrondis — pour trois ans pour attaquer le problème de l'arriéré.

M. Mike Wallace: Est-ce inclus dans ces chiffres?

M. Robert Marleau: Oui et non. Je vais vous l'expliquer dans un instant.

À cause du problème de locaux, l'année dernière, nous avons eu 1,3 million de dollars de ressources inutilisées, de l'argent que nous n'avons pas pu dépenser. Donc, les 61 ETP que vous voyez dans ce rapport représentent le nombre de postes dotés. C'est l'utilisation réelle que nous avons faite des ETP. Nous sommes passés de 56...

M. Mike Wallace: Vous êtes passé de 57 à 61.

M. Robert Marleau: Oui, c'est bien cela — parce que nous ne pouvions pas doter les postes. Cette année, nous avons utilisé le crédit supplémentaire de 650 000 \$ dans le cadre d'une stratégie différente en embauchant des chefs et en revoyant les niveaux de gestion, en embauchant du personnel administratif supplémentaire et des enquêteurs, et nous sommes arrivés à 78, ce qui est le chiffre dont je vous ai fait part quand j'ai comparé l'année dernière. En fait, c'est la situation que j'ai décrite aujourd'hui.

M. Mike Wallace: C'est ce que vous dites dans ce livre-ci.

M. Robert Marleau: Les 90 pour 2008-2009 correspondent aux prévisions, si nous pouvons obtenir le crédit prévu dans le Budget supplémentaire qui sera présenté au Parlement. Le Conseil du Trésor...

M. Mike Wallace: Pourquoi n'est-ce pas inclus dans le Budget des dépenses principal comme financement de base?

M. Robert Marleau: C'est à cause du cycle de préparation de ce document. On met la dernière main au Budget des dépenses principal en septembre et notre présentation en vue du Budget supplémentaire a été faite en décembre, et au Conseil du Trésor en janvier.

M. Mike Wallace: Vous préparez le Budget des dépenses principal de l'année prochaine en septembre. C'est bien ce que vous dites?

M. Robert Marleau: C'est la date limite pour y apporter des changements, oui.

M. Mike Wallace: Donc, vous n'étiez pas sûr d'avoir obtenu vos crédits supplémentaires, lesquels seraient inscrits au Budget des dépenses supplémentaires A, je le suppose — est-ce bien cela?...

M. Robert Marleau: C'est exact.

M. Mike Wallace: ...à l'automne, et ces crédits ne sont donc pas inclus dans ce livre-ci que nous avons sous les yeux. C'est bien cela?

M. Robert Marleau: Oui, sauf que...

M. Mike Wallace: Mais vous avez inclus le nombre d'employés que vous espérez obtenir, à même cet argent supplémentaire qui vous est accordé dans le Budget des dépenses supplémentaires A sur une période de trois ans. Est-ce exact? Est-ce sur un an ou sur trois ans?

M. Robert Marleau: Non, sur trois ans.

M. Mike Wallace: La somme de 660 000 \$ est donc répartie sur trois ans. Vous en avez déjà dépensé une partie.

M. Robert Marleau: Oui. L'année dernière, il y a eu péremption. Cette année, nous en avons dépensé la plus grande partie. Cette année, cette année-ci qui vient de commencer, sera notre dernière...

M. Mike Wallace: Vous faudra-t-il demander de nouveau des crédits supplémentaires?

M. Robert Marleau: Pas pour le moment. Les crédits supplémentaires que nous avons demandés suffisent pour l'accroissement attribuable à la Loi fédérale sur la responsabilité et aussi à la vérification interne. Maintenant, durant la troisième année, à cause de ce crédit spécial, nous revenons à 82.

M. Mike Wallace: Ce crédit supplémentaire est donc disparu.

M. Robert Marleau: En effet.

M. Mike Wallace: Vous réduisez donc vos effectifs en fonction de l'argent que vous pensez avoir à l'avenir.

• (1605)

M. Robert Marleau: En effet. Je reviendrai devant le comité à l'automne pour vous dire à quoi ressemblera l'avenir en fonction de cette réduction, surtout quand j'aurai terminé l'analyse des services votés pour notre niveau de dotation.

M. Mike Wallace: C'est pour cela que je ne comprends pas. Je déteste les budgets supplémentaires, et je l'ai dit à maintes reprises. Je ne comprends pas. Vous savez ce qu'est la Loi fédérale sur la responsabilité. Vous savez qu'elle ajoute 70 nouveaux éléments dont il faut tenir compte.

Il faut rappeler au comité que vous ne faites qu'examiner les plaintes. Qui sait — peut-être que vous le savez, mais pas moi — quel est le pourcentage d'accroissement des demandes? Vous examinez pour votre part les plaintes. Pourquoi cela n'est-il pas incorporé dans vos plans de dépense futurs si vous savez que vous en aurez besoin? Pourquoi dois-je attendre pour dire... ?

Je sais que votre budget ne représente pas grand-chose comparativement à certains des autres ministères et organismes, mais nous sommes appelés à approuver une augmentation de 19 p. 100 cette année. Vous dites que vous allez réduire votre effectif. Cela devrait nous réjouir, mais en fait vous allez revenir nous demander des crédits supplémentaires pour conserver les 90 employés que vous avez.

M. Robert Marleau: Je peux vous dire que je vais sans doute vous demander à tout le moins de conserver le statu quo.

M. Mike Wallace: Vous allez demander à avoir les 90.

M. Robert Marleau: Ce sera pour les 90. Bon, même s'il ne représente pas grand-chose, notre budget est important pour nous...

M. Mike Wallace: Je sais. Je comprends ça.

M. Robert Marleau: ...et nous scrutons nos dépenses pour pouvoir assurer la prestation de nos services.

Si vous vous reportez à la page 8 du RPP, le cycle de rendement du gouvernement exige que nous établissions un plan triennal.

M. Mike Wallace: Tout à fait.

M. Robert Marleau: Pour préparer le document, nous nous fondons sur nos prévisions de dépenses pour 2008 qui sont faites en janvier, bien avant la fin de l'exercice financier, et nous planifions ensuite sur une période de trois ans. Il se trouve que, pour 2008-2009, nous avons planifié jusqu'en 2008-2009 et nous avons présenté une demande de crédits supplémentaires à la fin de l'automne dernier, qui fera partie du budget supplémentaire des dépenses que vous verrez à l'automne. Il n'y avait pas moyen d'incorporer ces dépenses en juillet 2007 à temps pour la préparation du budget principal.

M. Mike Wallace: Je ne vous crois pas. Il me semble que vous devriez pouvoir le faire si ... Vous savez, monsieur Marleau, que vous voulez 90 employés pour 2009-2010 afin d'essayer de régler le problème de l'arriéré. Pour 2010, je ne comprends pas. Si vous savez que vous aurez besoin de ces employés, pourquoi ne le savons-nous pas bien en avance pour que nous puissions budgétiser en conséquence?

M. Robert Marleau: C'est le cycle de préparation du budget de dépenses du Conseil du Trésor. C'est tout ce que je peux vous dire.

Je peux vous dire d'ores et déjà que les 82 employés pour lesquels nous demandons des crédits pour 2009-2010 ne suffiront sans doute pas, mais c'est là une estimation qui a été faite il y a trois ans.

M. Mike Wallace: Je l'ai ici. J'ai sous les yeux le budget 2008-2009, qui prévoit un effectif de 90 employés. C'est donc que c'était déjà planifié il y a longtemps. Je le vois bien. Mais je ne sais pas ...

M. Robert Marleau: Je ne pouvais pas inclure les 90 employés pour l'exercice 2009-2010 parce que le niveau qui avait été approuvé par le Conseil du Trésor à partir de la demande triennale, qui avait été décidé par le Parlement, prévoyait qu'il y aurait une réduction. Or, il se peut bien que je doive présenter des arguments devant le Conseil du Trésor, c'est-à-dire devant le comité parlementaire qui examine nos demandes de crédits, et devant votre comité afin de justifier les 90 employés. Pour cela, il me faudra faire une révision des services votés, et je veux revenir ici vous présenter les faits et les chiffres.

Le président: Pour le deuxième tour de questions, nous allons commencer par l'honorable Judy Sgro. Chacun a droit à cinq minutes pour la question et la réponse.

L'hon. Judy Sgro (York-Ouest, Lib.): Monsieur Marleau, maintenant que nous avons les dirigeants de votre organisme devant nous, pour ce qui est des cinq principaux articles — tout le monde ici travaille de façon très rapide et efficace; vous l'avez remis, et aussitôt nous l'avons tous eu —, pourriez-vous passer en revue ces chiffres et nous expliquer un peu les graphiques, en commençant par cette année?

[Français]

Mme Carole Lavallée: Mais ce que nous avons ici n'est pas en couleur.

M. Robert Marleau: C'est dommage. Nous pourrions alors parler des pourcentages.

[Traduction]

Que voulez-vous dire, en fait de...?

L'hon. Judy Sgro: Vous indiquez d'où viennent généralement les plaintes. Il y a le ministère des Affaires étrangères, la Défense nationale et divers ministères.

M. Robert Marleau: D'accord. Ce sont là les cinq principales plaintes d'exceptions et d'exclusions relevées dans l'ensemble des plaintes que nous recevons. Ce n'est pas quelque chose qui se trouve dans le système. Toutes ces données, nous pouvons les obtenir dans le cadre du processus des plaintes. Ce que nous avons fait, c'est que nous avons déterminé le pourcentage de plaintes qui se rapporte à divers articles de la loi. L'article 19 traite des renseignements personnels — de la protection de ces renseignements, en fait — et l'article 19 est en bleu marine, au haut...

M. Mike Wallace: Quel est le pourcentage pour 2007-2008?

M. Robert Marleau: Pour 2007, c'est 27 p. 100, par rapport à 23 p. 100 l'année précédente et à 28 p. 100 l'année avant cela — il y a donc une certaine constance là pour ce qui est des plaintes concernant les renseignements personnels.

Pour revenir à ce que disait M. Martin tout à l'heure, si l'on prend l'article 15, qui est en bleu pâle, c'est 13 p. 100 pour l'année qui est maintenant écoulée, 13 p. 100 pour l'année avant cela et nous n'avons pas le chiffre pour l'année précédente — il y a donc là une tendance constante, mais il s'agit uniquement du processus des plaintes.

Est-ce la question de l'Afghanistan qui commence à se faire sentir en 2006-2007? C'est difficile à dire, mais je soupçonne que c'est là une explication partielle.

Ce que je viens de dire là est plutôt anecdotique que scientifique.

● (1610)

L'hon. Judy Sgro: S'agissant de la restructuration que vous prévoyez et de vos efforts pour moderniser le programme d'accès à l'information... Étant donné ce nouveau contexte, pensez-vous que vous allez continuer à recevoir de plus en plus de plaintes, en vous fondant sur l'expérience des années passées?

Je sais que vous alliez faire comprendre très clairement au gouvernement et aux autres l'importance d'être transparent, et ce, dans l'espoir de réduire le nombre de plaintes. Avez-vous bon espoir que c'est vraiment ce qui va se produire dans votre nouveau contexte?

M. Robert Marleau: Il est difficile de lire les feuilles de thé et d'essayer de prévoir ce qui va se passer. Ce que je peux vous dire, c'est qu'il y a eu un accroissement marqué au début de l'exercice, accroissement qui s'est maintenu jusqu'à tout récemment, c'est-à-dire jusqu'à la fin mars. La tendance, comme vous pouvez le voir d'après ce graphique-ci — et je peux le faire parvenir au comité — était certainement à la hausse, puis elle a commencé à baisser.

Allons-nous revenir à la norme l'an prochain? Je n'en suis pas sûr. Je soupçonne que la norme sera différente à cause du délai de 60 jours qu'ont les gens pour présenter une plainte et éviter qu'elle ne soit rejetée. Il est difficile de savoir si nous sommes simplement en train d'atteindre un nouveau plateau. Depuis cinq ou six ans, le plateau se situe à 1 300, 1 400, 1 500 plaintes. Il dépasse largement maintenant les 2 000 plaintes. Est-ce là le nouveau plateau? Je ne peux pas le dire de manière certaine.

Il y a aussi une autre dynamique qui entre en ligne de compte. Auparavant, nous ouvrons une enquête sur chaque plainte et nous continuons tant et aussi longtemps que le demandeur n'avait pas obtenu l'information qu'il avait demandée, ou s'il y avait des exceptions, des prolongations des plaintes, tout passait par ce même processus. Maintenant, si nous jugeons que l'information a été refusée, nous obtenons que le ministère s'engage à fournir l'information pour une certaine date, et nous disons au plaignant et au ministère: « L'affaire est maintenant close. Si le ministère ne respecte pas son engagement, revenez nous voir. »

Nous espérons ainsi assurer un meilleur dialogue et suivre ce qui se passe. Autrement dit, une fois que le ministère s'est engagé à respecter une certaine échéance, il doit prendre les mesures voulues, sinon nous allons revenir à la charge, au lieu que nous continuons tout simplement à faire enquête au nom tant du demandeur que du ministère.

L'hon. Judy Sgro: Toute cette question de classer les plaintes selon un ordre de priorité et de pouvoir déterminer que certaines plaintes sont frivoles, car je suppose que vous recevez aussi beaucoup de plaintes de ce genre... Dans le cadre de vos efforts pour restructurer votre organisme et apporter des changements, prévoyez-vous vous accorder plus de latitude à cet égard?

M. Robert Marleau: Je suis heureux, monsieur le président, que la députée ait utilisé ce terme, car le commissaire ne peut pas, de son propre chef, qualifier une plainte de frivole. Le terme ne se retrouve tout simplement pas dans notre loi.

L'hon. Judy Sgro: Il devrait y être.

M. Robert Marleau: On retrouve dans les lois provinciales des dispositions sur les plaintes frivoles et vexatoires, et c'est certainement là un sujet dont il faudra débattre dans le cadre de nos efforts pour moderniser le régime et la loi. Il y a effectivement de ces plaintes, mais la loi dispose que j'enquête et dans le cadre du processus, si la plainte est jugée frivole ou vexatoire, nous cherchons, par la voie de la médiation, à amener le demandeur à réduire ses attentes ou encore à amener le ministère à être plus compréhensif. Mais certaines de ces plaintes prennent beaucoup de temps.

Dans la nouvelle approche, nous n'aurons pas de catégorie pour les plaintes frivoles et vexatoires. Mais le service qui se consacrera à la réception des plaintes et à leur résolution rapide devrait pouvoir régler ces plaintes avant qu'elles ne donnent lieu à une enquête.

Le président: Merci.

Monsieur Wallace, vous avez encore cinq minutes.

M. Mike Wallace: Merci, monsieur le président. Je vais partager mon temps de parole avec M. Van Kesteren.

J'ai tendance à m'emporter un peu quand on parle de ces choses-là, alors je tiens à vous présenter mes excuses si je vous ai offensé.

Je pense que trois ans, c'est le strict minimum pour les estimations qu'il faut faire. Que me recommanderiez-vous alors, moi qui suis un représentant politique qui siège de ce côté-ci de la table, afin d'améliorer le système pour que vous n'avez pas à indiquer 82 comme vous l'avez fait? Il me semble que vous faites une bonne planification. D'une certaine façon, vous êtes obligé de le faire ainsi à cause des règles. Si vous ne pouvez pas me le dire maintenant, vous pourriez m'envoyer un courriel. Que faudrait-il changer pour que les règles soient plus raisonnables et que les ministères et les commissariats puissent bien planifier leurs budgets et que nous puissions bien enquêter, d'après vous?

Avez-vous des observations à ce sujet? Suzanne, vous êtes impatiente de répondre.

●(1615)

Mme Suzanne Legault (commissaire adjointe, Politiques, communications et opérations, Commissariat à l'information du Canada): Le problème tient en partie au fait que nous parlons des dépenses prévues. Il ne s'agit des dépenses que nous inscrivons dans notre planification stratégique au moment d'élaborer la vision stratégique de notre organisation. Nous disons que nous prévoyons, pour les trois années à venir, voici où nous voulons nous retrouver et voici quelles sont les ressources dont nous aurons besoin.

Cela n'est pas consigné ici. Ce qui est consigné, c'est que nous savons que nous allons devoir engager telles dépenses cette année et que nous allons devoir engager telles dépenses l'an prochain. L'année suivante, d'après ce qui a déjà été approuvé par le Conseil du Trésor, voici quelle sera la situation. Cet exercice n'est pas lié à l'élaboration de notre vision stratégique ni aux ressources dont nous prévoyons avoir besoin pour le mettre en oeuvre. Il s'agit d'un exercice différent.

M. Mike Wallace: D'accord.

Ne pensez-vous pas qu'ils devraient être liés?

Mme Suzanne Legault: Je crois que nous devrions et que nous pourrions en traiter dans ce document. Nous en parlons en quelque sorte en ce sens que nous décrivons certains des facteurs externes qui limiteront notre capacité à exécuter notre programme, comme c'est le cas ici, mais nous ne mettons pas ça en équation avec les ressources additionnelles dont nous pensons avoir besoin, et il me semble que nous pourrions facilement l'ajouter.

Il ne faut pas penser pour autant que le Secrétariat du Conseil du Trésor nous accordera les crédits voulus ou que le Parlement nous accordera les crédits, mais ce serait à tout le moins une meilleure indication.

M. Robert Marleau: Si vous le permettez, c'est ce qu'on appelle la MANR, mise à jour annuelle des niveaux de référence, dans le jargon du Conseil du Trésor, et nous ne sommes pas autorisés à mettre un autre chiffre que celui qui a été approuvé par le Parlement. À strictement parler, dans ce cas-ci, nous reviendrons à 82. C'est parce que le niveau accru n'a été approuvé que pour trois ans, si bien que nous reviendrons à 82.

M. Mike Wallace: D'accord.

Le président: Allez-y, monsieur Van Kesteren.

M. Dave Van Kesteren (Chatham-Kent—Essex, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci de votre présence ici aujourd'hui.

Monsieur le commissaire, quand j'ai lu votre citation, cela m'a rappelé une autre citation. C'est Ronald Reagan qui disait :

Les mots les plus terrifiants qu'on puisse entendre sont les suivants « Je suis du gouvernement et je suis là pour vous aider. »

Ce que j'apprécie chez Reagan, c'est la même chose que j'apprécie chez vous, et c'est un compliment: il savait aller droit au but et dire ce qu'il avait à dire. D'après ce que j'ai pu constater les fois où nous vous avons rencontré et les fois où je me suis entretenu avec vous, vous avez aussi ce talent.

Quand nous avons fait notre rapport sur l'Afghanistan, on s'inquiétait beaucoup de l'ineptie de l'appareil gouvernemental. Au bout du compte, nous avons conclu que le problème n'était pas là et qu'il y avait d'autres facteurs qui entraînent en ligne de compte. Les fonctionnaires essaient tout simplement de faire leur travail. Ils essaient de bien faire leur travail, et j'aime à penser que c'est le cas de manière générale pour l'ensemble de la fonction publique.

J'ai deux questions à vous poser. Vous exercez vos fonctions depuis environ un an, et on a entendu des allégations selon lesquelles nous aurions une culture du secret. Pensez-vous que c'est vrai? Pensez-vous que notre gouvernement cherche à s'abriter sous le voile du secret, ou est-ce simplement que...? Peut-être que je ne devrais pas suggérer au témoin sa réponse. Pensez-vous que nous avons une culture du secret?

M. Robert Marleau: C'est bien la première fois de ma vie qu'on me compare à Ronnie Reagan. Alors, ce qui me vient à l'esprit quand on parle de secret, c'est « Monsieur le premier ministre, veuillez abattre ce mur ».

Des voix: Ah, ah!

M. Robert Marleau: Je ne crois pas qu'il y ait une culture du secret au sein du gouvernement du Canada. Je l'ai déjà dit publiquement.

Y a-t-il des foyers de résistance à la divulgation? Bien sûr que oui. Y a-t-il des groupes qui essaient de mettre des bâtons dans les roues pour empêcher que des documents soient communiqués? Sans doute que oui. Je n'y vois pas de complot. Je ne pense pas que les sous-ministres se disent le matin en se levant qu'ils vont violer la Loi sur l'accès à l'information aujourd'hui.

Notre régime de gouvernement suit le modèle de Westminster, qui se fonde sur le caractère confidentiel de l'activité du Cabinet. Cela se répercute-t-il de haut en bas? Oui, bien sûr. Tous les hauts responsables veulent éviter que le ministre soit surpris ou qu'il soit pris au dépourvu en raison d'information qu'il n'aurait pas déjà ou qu'il ne pourrait pas expliquer. C'est donc là un réflexe dans notre régime de gouvernement qu'il faut gérer. Cela ne veut pas dire qu'ils ne peuvent pas être plus transparents. Cela ne veut pas dire que les hauts responsables ne peuvent pas appuyer un régime où il y aurait plus de transparence, où la divulgation se ferait plus rapidement et de façon plus complète, et où la divulgation irait même au-delà de ce que prescrit la loi.

C'est à contrecœur que j'ai pris part au débat sur le présumé manque de divulgation au sujet des détenus en Afghanistan peu de temps après Noël. Mais ce n'était pas vraiment une question d'accès, c'était une question de communication. Si nous pouvons amener les gouvernements à communiquer de façon plus proactive sur ce qu'ils font... Quel que soit leur message, il doit être possible d'en vérifier l'exactitude grâce à l'accès à l'information. Les hauts responsables ne peuvent pas simplement communiquer quelque chose et empêcher que le message ne puisse ensuite être vérifié.

C'est à cette dynamique que je faisais allusion dans la citation que j'ai utilisée. Il s'agit d'un continuum de communication d'information qui fait en sorte que tout est plus transparent.

Je donne peut-être l'impression de rêver en couleur, mais je ne crois pas qu'il y ait une culture du secret. Je crois qu'il y a des comportements inacceptables et qu'il faut intervenir à cet égard.

• (1620)

Le président: Merci.

Monsieur Nadeau, s'il vous plaît.

[Français]

M. Richard Nadeau (Gatineau, BQ): Merci, monsieur le président.

Monsieur Marleau, madame Neill et madame Legault, bonjour.

Un citoyen ou une citoyenne dépose une plainte parce qu'il n'est pas satisfait d'une réponse qu'il a reçue. Cette plainte se rend alors chez vous. Je vais faire une comparaison avec ce que je connais un

peu mieux. Le commissaire aux langues officielles fait une grille des ministères qui font leur travail, de ceux qui le font moins bien et de ceux qui devraient en faire davantage pour les langues officielles.

Avez-vous constaté qu'il y a des ministères où il y a toujours plus d'accrochages? Pourquoi? Que pourrait-on faire pour améliorer la situation?

M. Robert Marleau: Effectivement, chaque année, à peu près les mêmes ministères se retrouvent sur notre liste de non-performance. Les fiches de rendement qu'on faisait dans le passé ne visaient que les refus réputés, c'est-à-dire les délais de départ, soit ceux qui ratent les 30 premiers jours.

À mon avis, c'est beaucoup plus complexe que cela. C'est pourquoi les nouvelles fiches de rendement que l'on veut présenter au gouvernement contiendront le contexte de l'année. On est en guerre. L'Afghanistan, c'est une histoire que tout le monde connaît. Le ministère de la Défense nationale et le ministère des Affaires étrangères subissent de grandes augmentations du volume des demandes. On peut peut-être expliquer le délai ou on peut peut-être expliquer qu'il est améliorable. Avec une réponse du ministère et un plan d'action, le comité aura toute l'histoire de la performance. Jusqu'à maintenant, vous n'en avez eu qu'une petite partie.

Au moyen de ces fiches de rendement, je veux créer un contrat public avec le sous-ministre en me servant du nouvel article de la loi qui dit qu'il doit exercer un leadership et assister, de toute façon raisonnable, le demandeur. Avec un plan d'action global pour le ministère, je crée un contrat public au moyen des fiches de rendement. Il vous reviendra à vous, les parlementaires, de les rendre responsables de ce contrat. Je n'ai pas le pouvoir d'appliquer la loi avec plus de rigueur. Je n'ai qu'un pouvoir d'enquête et de recommandation. À la limite, je peux aller à la Cour fédérale, mais cela prend sept, huit, neuf ou dix ans avant d'obtenir un résultat. On mise beaucoup sur les nouvelles fiches de rendement pour voir l'impact sur la performance des différents ministères.

M. Richard Nadeau: Je ne suis pas surpris que vous parliez du ministère de la Défense nationale, pour les raisons que vous avez énumérées. Je présume que c'est la même chose dans plusieurs autres pays qui ont des systèmes parlementaires semblables au nôtre et qui sont impliqués dans des conflits ici ou là sur la planète.

Y a-t-il d'autres ministères que celui de la Défense nationale? Lequel a les meilleurs résultats — voyons le bon côté des choses — et lequel a les moins bons? On sait pourquoi vous avez parlé du ministère de la Défense nationale: vous avez bien expliqué qu'il y avait des conflits, des stratégies militaires, etc. Cela dit, certains ministères qui font du bon travail ne pourraient-ils pas servir de modèle à des ministères similaires?

M. Robert Marleau: Ce sera aussi le but de ces fiches de rendement. En effet, elles comprendront l'évaluation des bonnes pratiques et leur publication. Si un ministère s'est amélioré et a eu de très bons résultats en utilisant une technique particulière, on espère que ce sera exporté vers d'autres institutions fédérales. Quant à votre question, je ne peux pas vous dire quel ministère a de bons résultats à partir de la liste que je vais vous énumérer, parce que je suis celui qui reçoit les plaintes. Cela dit, le nombre de plaintes n'est pas tout à fait un indicateur de performance.

J'ai nommé le ministère de la Défense nationale.

Cette année, Radio-Canada est en tête de liste. Une nouvelle institution a été mise sur pied en septembre, et au cours des premiers mois, il y a eu un délugé de demandes. Il y en a eu 535.

Le Conseil privé est toujours en tête de liste. La plupart du temps, c'est parce que ses délais sont assez longs, il a des consultations à faire, etc. Il est en tête de liste.

La Gendarmerie royale du Canada figure toujours parmi les cinq premiers. Encore là, il est question de sujets chatouilleux, sensibles et parfois difficiles. Sa performance devrait peut-être aussi être accrue.

Le ministère de la Défense nationale et Revenu Canada sont dans les cinq ou six premiers presque tous les ans.

M. Richard Nadeau: Merci, monsieur le président.

•(1625)

[Traduction]

Le président: M. Wallace a une question qu'il brûle de poser. Je vais le laisser la poser rapidement avant que nous ne mettions fin à cette partie de la réunion.

M. Mike Wallace: J'ai seulement une question. En ce qui concerne les fiches de rendement sur lesquelles vous travaillez, le nouveau système de fiches de rendement, qui me paraît être un excellent d'idée, les parlementaires ont-ils commencé à vous faire part de ce qu'ils souhaiteraient, ou pensez-vous déjà savoir ce qu'ils souhaiteraient? Avez-vous besoin d'aide, ou...?

M. Robert Marleau: Il s'agit du premier essai; nous n'en sommes qu'au début du processus. Nous espérons certainement que, lorsque les fiches seront déposées, vous nous ferez savoir ce que vous pensez de leur utilité. Nous avons aussi offert à nos partenaires fédéraux d'avoir leur mot à dire. Nous aurons un dialogue avec les ministères sur la façon d'améliorer les fiches pour qu'elles puissent leur servir d'outil à eux aussi. Nous serons donc très heureux de savoir ce que vous en pensez.

M. Mike Wallace: Merci beaucoup.

Le président: Monsieur Marleau, vous avez expliqué au comité que vous êtes plongé dans une situation quelque peu chaotique qui exigera des solutions herculéennes. Mais étant donné leur importance, je ne crois pas que nous devrions trop mettre l'accent sur des règles qui permettraient d'éliminer l'arriéré ou de le redéfinir. Ce serait trop simple, parce qu'il faut aussi servir l'intérêt public et les droits du public. Il y a cet équilibre à atteindre.

Nous célébrons le 25^e anniversaire de la Loi sur l'accès à l'information. Mais je ne suis pas si sûr que l'heure soit aux célébrations étant donné que nous avons permis que le système dégénère à ce point. Il nous faut faire mieux, nous devons tous faire mieux, et nous sommes impatients de recevoir vos rapports d'étape. Nous serons heureux de pouvoir vous rencontrer de nouveau.

J'ai une petite question. L'actualisation ou la modernisation de la Loi sur l'accès à l'information vous aiderait-il à rétablir les choses?

M. Robert Marleau: Il ne fait aucun doute que la révision ou la modernisation de la loi nous aiderait à rétablir les choses, car la loi préciserait davantage ce que souhaite le législateur en fait de délais et de rendement de la part des ministères.

À l'heure actuelle, il suffit qu'ils répondent aux demandeurs dans le délai initial de 30 jours et ils peuvent ensuite ni plus ni moins prendre tout le temps qu'ils jugent nécessaire, à moins que le délai ne devienne déraisonnable, auquel cas je fais enquête.

En droit, est raisonnable — je ne suis pas avocat, mais des avocats m'ont expliqué la chose ainsi — est raisonnable ce qui paraît raisonnable à un juge raisonnable un jour donné. C'est donc une question qui est loin de faire l'unanimité.

Je sais que le comité s'est engagé à examiner ou à tout le moins à entreprendre l'examen de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Nous suivrons votre travail avec intérêt. Nous voudrions peut-être même vous faire part de nos observations, parce que beaucoup des principes consacrés dans cette loi sont les mêmes que ceux qui nous régissent. Ainsi, nous pourrions nous faire une idée des enjeux et la modernisation des principes de la Loi sur la protection des renseignements personnels pourrait conduire à la modernisation des principes de la Loi sur l'accès à l'information.

Le président: Nous sommes certainement bien conscients du fait que, pour bien faire le travail sur chacune de ces deux lois, il faudra plus que deux ou trois mois. Nous devons être prêts à prendre cet engagement, et j'espère que vous ne tarderez pas trop à faire le travail pour que nous puissions avoir un rôle à jouer afin de vous aider à améliorer la situation.

Alors, je vous remercie, vos collaborateurs et vous-même, d'être venus faire le point en toute franchise sur votre situation actuelle. Je crois que les membres du comité sont très satisfaits des chiffres que vous avez présentés, si ce n'est que — il faut le dire franchement — l'argent ne devrait pas être une raison pour ne pas faire le travail aussi bien qu'il le faudrait. Si c'est une question d'ETP, peut-être que le Conseil du Trésor ne comprend tout simplement pas — je ne sais pas. Si nous pouvons vous être utiles à cet égard, nous ne pouvons pas accroître les budgets, mais nous pouvons peut-être engager le dialogue avec le Conseil du Trésor lorsque l'implication de lois importantes comme la Loi sur l'accès à l'information est compromise à ce point. Merci beaucoup.

•(1630)

M. Robert Marleau: Merci beaucoup, monsieur le président. Nous ne demandons pas mieux que de venir parler d'accroître notre budget.

Le président: Bien dit.

Je ne suspendrai pas la séance. Je vais simplement excuser les témoins et demander à Heather Black de revenir prendre place à la table. Je sais que nous n'avons pas de vote aujourd'hui, mais nous aimerions terminer à l'heure.

[La séance se poursuit à huis clos.]

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

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

**Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :
Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address:
<http://www.parl.gc.ca>**

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.