



Chambre des communes  
CANADA

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

---

ETHI • NUMÉRO 021 • 2<sup>e</sup> SESSION • 40<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mercredi 13 mai 2009**

—  
**Président**

**M. Paul Szabo**

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

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

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

Le mercredi 13 mai 2009

• (1530)

[Traduction]

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

C'est la 21<sup>e</sup> réunion du Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique. Notre ordre du jour prévoit ce qui suit: conformément au paragraphe 81(4) du Règlement, Budget principal des dépenses 2009-2010: crédit 40 sous la rubrique Justice, renvoyé au comité le jeudi 26 février 2009.

Notre témoin aujourd'hui, du Commissariat à l'information du Canada, est le commissaire lui-même, M. Robert Marleau; nous accueillons également Mme Suzanne Legault, commissaire adjointe, Politique, communications et opérations.

Soyez tous les deux les bienvenus. Nous sommes heureux de vous voir.

Nous croyons savoir, monsieur Marleau, que vous avez une déclaration à faire et de l'information additionnelle à communiquer au comité. Je sais que le comité a hâte de discuter de votre déclaration et de votre budget proposé et de vous poser des questions.

Veillez commencer.

**M. Robert Marleau (commissaire à l'information, Commissariat à l'information du Canada):** Merci, monsieur le président. J'ai une brève déclaration liminaire.

[Français]

Monsieur le président, je vous remercie de m'avoir invité, une fois de plus, à me présenter devant ce comité. Comme vous l'avez dit, je suis accompagné de Mme Suzanne Legault, commissaire adjointe aux politiques, communications et opérations.

Je me présente devant vous aujourd'hui pour parler du Budget principal des dépenses du commissariat pour 2009-2010. Je sais que les membres de ce comité sont très intéressés, et avec raison, à la réforme législative de la Loi sur l'accès à l'information. Je me ferai un plaisir de revenir en discuter avec vous lors de votre réunion du 27 mai.

[Traduction]

Depuis deux ans, j'ai apporté des changements institutionnels majeurs pour corriger les faiblesses qui nous limitent dans notre travail. Par ces changements, j'ai voulu m'assurer de la gestion diligente et efficace des opérations du commissariat, avec comme objectif premier de faire tout en mon pouvoir pour que les droits des personnes en vertu de la Loi sur l'accès à l'information soient protégés.

Malgré que nous ayons fait des progrès dans de nombreux domaines, il existe encore des lacunes importantes dans les fonctions principales. Nous avons fait un examen détaillé des opérations et des niveaux de financement de 2008-2009 du commissariat. Vous vous souvenez peut-être que dans des déclarations antérieures, j'en ai parlé comme de la révision des services votés. Le but était de déterminer si nous disposions des ressources nécessaires pour remplir notre mandat.

Monsieur le président, le commissariat dispose d'un budget annuel de 8,505 millions de dollars et compte 82 employés à temps plein. À la lumière des conclusions de la révision des services votés, nous avons présenté une demande de financement supplémentaire au Groupe consultatif sur le financement des hauts fonctionnaires du Parlement en mars 2009. Ce financement ne figure pas dans les dépenses prévues de 2009-2010. Nous l'obtiendrons, espérons-le, dans le cadre du Budget supplémentaire des dépenses.

[Français]

Pour que nous puissions assurer un meilleur respect de nos obligations en matière d'accès à l'information, il faudra concentrer nos efforts sur certains domaines prioritaires en 2009-2010.

[Traduction]

Nous voulons poursuivre les efforts considérables que nous avons investis dans les services aux demandeurs d'information. Pour nous permettre d'y arriver, j'ai élaboré un nouveau modèle de gestion qui repose sur trois objectifs précis.

Premièrement, je veux améliorer l'efficacité et la rapidité de nos opérations afin de traiter tous les dossiers accumulés — arriéré de traduction — et d'éviter une nouvelle accumulation. Nous y sommes arrivés, entre autres, par la mise en place d'une nouvelle unité de réception des demandes qui se charge de l'aspect administratif des plaintes, ce qui permet aux enquêteurs de se concentrer sur les enquêtes.

Deuxièmement, je veux adopter une méthode stratégique et proactive face aux problèmes systémiques qui permettra de mieux respecter la loi et de fournir un meilleur portrait de l'état du régime d'accès à l'information. Pour ce faire, nous continuerons les évaluations de rendement annuelles, que l'on appelle également les bulletins de rendement; nous cernerons les nouveaux problèmes, ainsi que leurs causes, et nous enquêterons sur les questions de portée générale.

Troisièmement, je veux utiliser différents outils pour soutenir nos activités d'enquête et nos activités systémiques afin d'optimiser la conformité, dans un contexte de ressources limitées, qu'il s'agisse de collaboration, de médiation ou des nombreux outils accusatoires dont nous disposons.

• (1535)

[Français]

Lors de ma dernière comparution, je vous ai beaucoup parlé de la nécessité d'apporter des changements législatifs et administratifs afin de moderniser le régime. Il s'agit évidemment d'une priorité pour le commissariat. Comme je l'ai dit plus tôt, nous aurons la chance d'en discuter le 27 mai.

[Traduction]

Ce sont nos priorités opérationnelles, mais nous avons également des priorités de gestion. Dans le but d'offrir des services au Parlement, nous travaillons à améliorer notre capacité organisationnelle en consolidant nos capacités d'enquête, de soutien, d'administration et celles plus générales. Nous y arriverons en ciblant nos efforts sur le recrutement, la formation et le maintien en poste de nos ressources.

Nous sommes également à mettre en oeuvre une stratégie de renouvellement pluriannuelle détaillée de la GI-TI qui contribuera à notre nouveau modèle de gestion, qui permettra d'offrir une aide bienvenue à nos enquêteurs et de nous acquitter de nos responsabilités en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Finalement, nous continuerons de rationaliser et d'intégrer nos instruments de planification et de rapport, y compris en ce qui concerne la gestion, les affaires et les activités générales, afin de les harmoniser et de permettre une meilleure gestion et une meilleure mesure du rendement.

Comme vous le voyez, la prochaine année s'annonce très chargée. Mais mon équipe et moi sommes très motivés par les progrès accomplis grâce à notre nouveau modèle de gestion.

[Français]

Merci encore une fois de m'avoir invité, et nous serons, tous les deux, heureux de répondre à vos questions.

[Traduction]

**Le président:** Merci, commissaire. Nous vous sommes reconnaissants de la concision de votre exposé.

Nous allons passer immédiatement aux questions des membres du comité.

Madame Simson, s'il vous plaît.

**Mme Michelle Simson (Scarborough-Sud-Ouest, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur Marleau, de votre comparution devant le comité aujourd'hui.

En ce qui concerne le budget, vous avez dit dans votre déclaration liminaire que vous vouliez adopter une méthode stratégique et proactive pour faire face aux problèmes systémiques pour améliorer votre bureau. Un problème très important que j'ai vu, et dont il a été question dans des comparutions antérieures et, en fait, pendant tout cet exercice avec divers commissaires, c'est la question du personnel, des ressources humaines.

Il me semble qu'ils avaient tous, fondamentalement, la même observation: à cause de la taille du bureau et du fait que les possibilités d'avancement n'étaient pas aussi grandes que dans un ministère plus grand, les questions de dotation étaient une préoccupation permanente. En fait, le bureau d'un commissaire a enregistré un excédent budgétaire d'environ un million de dollars dans son budget des ressources humaines à cause de cela.

Considérez-vous cela comme un problème systémique dans le cas de votre bureau également?

**M. Robert Marleau:** Dans le cas de n'importe quel petit organisme de 82 employés, une fois que vous avez terminé de distribuer les rôles correspondant aux divers profils de compétences, de toute évidence, la mobilité est un peu limitée en termes de rotation et de promotion. C'est un défi, mais nous nous sommes occupés de cette question, surtout cette année, et nous n'avons pas eu de crédits périmés, ou très peu, en termes de salaire cette année.

En fait, nous avons cherché à être plutôt dynamiques pour ce qui est de combler nos postes. Là où ils n'étaient pas comblés sur une base permanente, ils ont été comblés par des contractuels, parce que nous avons affaire à un arriéré.

**Mme Michelle Simson:** Exactement, et l'arriéré est peut-être dû en partie au manque de personnel à un moment donné ou à un autre. Je ne faisais que signaler la situation d'un autre commissariat. Vous savez, un million de dollars en ressources humaines...

Votre plan de gestion fait état de 82 employés à temps plein. Combien de ces postes sont comblés à l'heure actuelle? Avez-vous une idée?

**M. Robert Marleau:** Je dois dire que nous regardions uniquement les chiffres pour le groupe des enquêteurs. Il y a 59 employés dans cette fonction du programme, c'est-à-dire, gestion et enquêteurs consacrés aux enquêtes sur les problèmes systémiques. Les 23 employés restants forment le soutien, pour les opérations, les finances et les ressources humaines.

Du côté des enquêtes, notre personnel est presque complet. Si ma mémoire est fidèle, nous parlons d'environ 37 enquêteurs...

• (1540)

**Mme Michelle Simson:** Sur 59?

**M. Robert Marleau:** Oui, sur 59. Vingt-sept sont à temps plein. Dix sont des employés à contrat à l'heure actuelle. Nous avons élaboré une stratégie avec Travaux publics Canada pour avoir une offre à commandes à des fins de dotation à partir de la fonction publique.

De plus, nous avons modifié notre profil de compétences. Avant mon arrivée au commissariat, le recrutement était vraiment fondé sur les connaissances. Vous deviez connaître la loi, ses applications et la jurisprudence qui s'y rattache. Nous avons maintenant modifié cela pour exiger des compétences plus générales de sorte que nous puissions recruter des gens dans différentes communautés professionnelles qui peuvent venir et apprendre la loi, par exemple, des vérificateurs et des enquêteurs dans d'autres disciplines. Nous avons élargi le champ de compétence et nous obtenons un certain succès au niveau du recrutement.

**Mme Michelle Simson:** Vous dites que vous allez mettre l'accent sur le recrutement, la formation et le maintien en poste de vos ressources. Je suppose qu'il s'agit des ressources humaines.

Vous avez parlé du secteur public. Peut-être étais-je naïve lorsque j'ai entendu le témoignage de divers commissaires. Ils ont un problème permanent pour ce qui est de combler des postes. Ils ont un grand nombre de postes vacants, ce qui me semble plutôt étrange étant donné la situation économique actuelle au Canada et le fait qu'il y a tellement de personnes sans emploi.

Vous dites que vous allez recruter des gens du secteur public. Est-ce le seul endroit? Ne serait-il pas sensé, peut-être, de regarder du côté des gens qui sont à l'extérieur de ce secteur et qui ont une compétence et des antécédents en matière d'éducation qui font en sorte qu'on pourrait les former? Peut-être que le roulement serait légèrement inférieur.

**M. Robert Marleau:** Nous ne limitons pas notre stratégie de recrutement au seul secteur public. Il y a, par exemple...

**Mme Michelle Simson:** Combien de fois avez-vous regardé du côté du secteur public par rapport au secteur privé?

**M. Robert Marleau:** Dans notre cas, ce serait des chiffres plutôt petits, si vous voulez, à cause du nombre d'initiatives de recrutement qui sont entreprises. Mais je considérerais comme venant de l'extérieur du secteur public des organismes comme la GRC, les forces militaires. Nous avons quelques nouveaux employés qui viennent de ces endroits. Ils ne sont pas assujettis à la Loi sur la Commission de la fonction publique, si vous voulez — ils relèvent de leurs propres lois —, mais ce n'est pas tout à fait le secteur privé.

**Mme Michelle Simson:** Non, ce ne serait pas le secteur privé.

Serait-il raisonnable de dire qu'une des raisons qui expliquent pourquoi les bureaux plus petits ne s'adressent pas au secteur privé, c'est parce que cela demande beaucoup de main-d'oeuvre pour examiner les CV et les diverses demandes provenant de l'extérieur du secteur public? Est-ce une affirmation assez juste?

**M. Robert Marleau:** Je ne peux pas parler pour les autres, mais je peux vous dire que dans mon cas, ce n'est pas un problème. En fait, nous recrutons deux employés du secteur privé. Nous avons deux diplômés qui se sont qualifiés à la sortie de l'université, et pour lesquels nous attendons les habilitations de sécurité. Alors, pour ce qui est du secteur privé, voilà deux jeunes nouveaux venus qui viennent de l'extérieur.

**Mme Michelle Simson:** Merci.

**Le président:** Merci beaucoup.

[Français]

Madame Thi Lac.

**Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac (Saint-Hyacinthe—Bagot, BQ):** Bonjour, monsieur Marleau et madame Legault. Merci d'être ici et de venir témoigner à nouveau devant nous.

Vous nous avez soumis un Sommaire de la charge de travail de 2006-2007 à 2008-2009. Je vois la progression des plaintes reportées de l'exercice précédent. Il y avait environ 1 450 demandes, et ce nombre a presque doublé dans un exercice suivant. Le nombre de plaintes en suspens a fait le même bond.

On voit que plusieurs plaintes ont été abandonnées au cours des exercices de 2006-2007 et de 2008-2009. Sur l'autre page, toutefois, on voit que pour un seul plaignant, il y a eu abandon de 290 plaintes. Cela explique peut-être la différence entre les deux années. Comment un seul demandeur peut-il faire 290 plaintes et sur quoi portent ces dernières?

En ce qui concerne les plaintes fermées pendant l'exercice, pour 2008-2009, il n'y en a aucune; en 2006-2007, il y en avait 579; et en 2007-2008, il y en avait 237. C'est à propos de ces chiffres que j'aimerais obtenir des explications.

• (1545)

**M. Robert Marleau:** Merci de votre question.

Monsieur le président, lors de mes comparutions précédentes, nous avons porté à l'attention du comité qu'avec l'adoption des

modifications apportées à la loi et l'extension de la portée de l'article 69 — nouvelles institutions —, nous avons assisté, à partir du 1<sup>er</sup> avril 2007, à une augmentation en flèche du nombre de plaintes déposées auprès du commissariat. C'est ce qui explique la progression des plaintes reportées d'un exercice à l'autre.

J'attire votre attention sur le total des plaintes fermées, qui se trouve à la rubrique suivante. Vous voyez également les progrès que nous avons faits. Le nombre de plaintes fermées a augmenté chaque année: de 1 268 qu'il était en 2006-2007, il est passé à 1 770 durant l'exercice écoulé.

La deuxième page contient un graphique illustrant les plaintes entrées mensuellement. Vous remarquerez qu'à partir de novembre 2008, nous avons aplani la courbe. Cela démontre que nous faisons une progression assez importante dans le contrôle des plaintes à l'entrée.

Pour répondre à votre question qui porte en particulier sur le nombre de plaintes fermées au cours de l'exercice ou les plaintes déposées par le commissaire, en 2008-2009, il n'y en a effectivement pas eu. L'examen de deux plaintes est en cours et les enquêtes se poursuivent. Ces plaintes ont été déposées par le commissaire. Les 237 plaintes qui ont été fermées en 2007-2008 provenaient d'un seul demandeur. Nous les avons toutes fermées, en accord avec le demandeur.

Les 290 plaintes abandonnées par le plaignant sont en partie attribuables au nouveau modèle d'affaires que nous avons développé. Le commissariat rencontre les plaignants qui ont le plus grand nombre de plaintes, surtout dans le contexte de l'arriéré, le fameux inventaire de dossiers. Nous avons passé en revue avec les plaignants l'état de leur dossier, lorsque ce dernier comportait plus de 200 plaintes. Ce plaignant en particulier a été très coopératif et a abandonné certaines plaintes pour toutes sortes de raisons: il avait déjà reçu l'information, elle était périmée ou ce genre de choses. Cette approche est plus proactive auprès des plaignants et vise à réduire les arriérés et à contrôler les plaintes à l'entrée.

**Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac:** J'ai une autre question sur le dernier tableau de la quatrième page, qui parle des documents confidentiels du Cabinet. On voit que 150 plaintes ont été soumises, mais que seulement 3 p. 100 ont été réglées. Trente-six pour cent des plaintes sont non fondées, tandis que 61 p. 100 d'entre elles sont abandonnées.

Mon oeil a été attiré par ce schéma. La loi est-elle trop stricte? Permet-elle aux gens d'obtenir des documents confidentiels? Avec 3 p. 100, on est nettement en dessous des chiffres des autres tableaux.

• (1550)

**M. Robert Marleau:** C'est une question de sémantique. Vous pouvez ajouter les 3 p. 100 de plaintes réglées aux 36 p. 100 de plaintes non fondées. Trente-six pour cent des plaintes, qui concernaient essentiellement le Conseil privé et sur lesquelles nous avons fait enquête, n'étaient pas fondées. On peut donc considérer que le pourcentage de plaintes réglées est d'environ 39 p. 100.

L'astérisque est très important cette année. Ce schéma sera différent l'année prochaine. Dans le passé, le commissariat comptait deux fois les plaintes concernant le paragraphe 69(1), à savoir les documents confidentiels du Cabinet. On les comptait pour ce qui est du Conseil privé et pour ce qui est du ministère qui les avaient invoquées, alors que c'était en cours de consultation. Cette année, dans la rationalisation du nouveau modèle d'affaires, nous avons constaté qu'elles étaient comptées en double et que le chiffre ne reflétait pas adéquatement l'activité du Conseil privé. Nous avons examiné tous les dossiers. En accord avec le Conseil privé, nous en avons écarté 61 p. 100.

**Mme Ève-Mary Thaï Thi Lac:** Vous dites que la majorité des plaintes ont été référées à une autre... parce qu'elles comptaient en double et que d'autres enquêtaient...

**M. Robert Marleau:** Trente-neuf pour cent des plaintes pour lesquelles nous avons réalisé des enquêtes ont été traitées chez nous lors de l'exercice actuel, 3 p. 100 d'entre elles ont été réglées et 3 p. 100 ont été jugées non fondées. Les autres ont été écartées. Elles font peut-être partie des autres enquêtes apparaissant à la liste qui est à la page suivante.

[Traduction]

**Le président:** Merci. Je suis certain que vous aurez l'occasion d'y revenir au cours du prochain tour.

Monsieur Siksay, s'il vous plaît.

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

Merci d'avoir comparus de nouveau, commissaire et madame Legault.

Commissaire, dans votre déclaration liminaire d'aujourd'hui, vous avez parlé du processus que vous suivez pour obtenir du financement pour votre travail. Je sais que je vais finir par comprendre un jour, mais je vais continuer de poser la question jusqu'à ce que je puisse m'en souvenir. Pourriez-vous, juste de manière générale, nous décrire comment ce processus budgétaire fonctionne dans le cas du Commissariat à l'information du Canada?

**M. Robert Marleau:** Tous les étés, nous recevons la lettre d'appel du Secrétariat du Conseil du Trésor, comme n'importe quel autre organisme, nous demandant quels sont nos points de référence et nos augmentations. Nous vivons la même relation avec le Conseil du Trésor que n'importe quelle agence fédérale ou n'importe quel ministère fédéral; il y a des échanges; le Conseil du Trésor fait une remise en question et c'est un jeu qu'il joue extrêmement bien. Nous en arrivons à une entente sur le niveau de financement, une justification, particulièrement s'il y a augmentation, mais il y a également une justification pour continuer le même niveau de financement.

Ensuite, vous soumettez votre présentation à un comité parlementaire de surveillance pour les hauts fonctionnaires du Parlement, ou les agents du Parlement. Le Conseil du Trésor présente son évaluation également. Nous comparaissons devant le comité, qui pose des questions sur la présentation des deux côtés, depuis la perspective de l'agent du Parlement et celle du Conseil du Trésor, et ensuite, le comité fait une recommandation au Conseil du Trésor pour approbation ou approbation partielle.

Ensuite, le Conseil du Trésor lui-même entre dans la danse. Il examine cette recommandation et il l'adopte ou non, ou partiellement. Ensuite, évidemment, le chiffre apparaît dans le budget des dépenses déposé à la Chambre, et c'est ici qu'intervient votre

responsabilité en tant que parlementaires d'accorder ou de refuser les crédits.

**M. Bill Siksay:** Commissaire, dans votre déclaration, vous dites que le financement additionnel que vous avez demandé n'était pas inclus dans le Budget des dépenses de cette année. Cela veut-il dire que vous avez perdu la bataille ou cela veut-il dire que vous espérez toujours voir ce financement arriver à un autre moment, qu'il a raté le cycle?

Ou avez-vous perdu la bataille?

**M. Robert Marleau:** Non, je n'ai pas perdu la bataille. Nous avons réalisé l'étape du comité en mars pour le Budget supplémentaire des dépenses (A) qui, d'après ce que je crois comprendre, sera présenté très bientôt, peut-être même demain. Nous avons une présentation dans ce budget, mais comme il n'a pas encore été déposé devant la Chambre, je ne suis pas autorisé à en parler en détail. Je n'ai pas entièrement perdu la bataille.

**M. Bill Siksay:** Très bien, c'est bon à savoir.

Lorsque j'ai glané des renseignements sur le site Web aujourd'hui, je me suis arrêté à la divulgation proactive pour jeter un coup d'oeil sur certaines des dépenses contractuelles pour 2008-2009. J'ai constaté que la plupart des contrats étaient destinés à obtenir les services d'employés temporaires ou des avis juridiques et en communication. Je me demandais, n'ayant personnellement pas de point de référence pour ce genre de choses, si c'est la pratique normale que de dépenser autant pour obtenir des services d'aide temporaire dans le bureau et des avis juridiques provenant de l'extérieur.

● (1555)

**M. Robert Marleau:** Pour les services de juristes de l'extérieur, c'est normal. Nous disposons d'un fonds de 200 000 \$ qui a été normalisé avant que j'occupe le poste de commissaire. Ce fonds est essentiellement celui que nous utilisons pour retenir les services de juristes de l'extérieur. Nous faisons appel à des conseillers juridiques de l'extérieur quand nous devons comparaître devant la Cour suprême, la Cour d'appel fédérale et la Cour fédérale. Le fonds sert principalement à couvrir ces dépenses.

Le nombre d'employés temporaires est élevé cette année du fait que nous traversons cette période de transition durant laquelle nous avons perdu un nombre considérable d'enquêteurs après la promulgation des nouvelles modifications à la loi en avril 2007. Nous avons recruté plusieurs contractants dans le milieu de l'AIPRP pour participer à la réduction de l'arriéré. Comme je l'ai dit plus tôt, ce processus a démarré. Nous avons 37 personnes en plus et 10 personnes qui restent sont sous contrat. Nous faisons de notre mieux pour doter ces postes.

**M. Bill Siksay:** Donc, les contrats de plus de 10 000 \$ pour la dotation en personnel visaient surtout ces 10 postes contractuels?

**M. Robert Marleau:** Oui, mais aussi certains postes temporaires de secrétariat et d'administration.

**M. Bill Siksay:** Dans votre déclaration d'aujourd'hui, vous avez dit que vous espériez utiliser différents outils pour soutenir vos activités d'enquête et vos activités systémiques afin d'optimiser la conformité, qu'il s'agisse de collaboration, de médiation ou des nombreux outils accusatoires. Pouvez-vous me donner une idée de ce qui serait le plus coûteux ou le moins cher pour faire cela? Et où tirer le meilleur profit possible des différents outils qui sont à votre disposition?

**M. Robert Marleau:** C'est par la médiation que nous obtenons l'optimisation des ressources à la fois au niveau des résultats et pour le contribuable canadien. N'importe quel outil accusatoire nous mènera de la Cour d'appel fédérale jusqu'à la Cour suprême du Canada. Nous étions à la Cour d'appel fédérale le 27 avril pour le procès, qui remonte à 1998, entourant le programme du premier ministre. Nous devons nous y présenter quand il s'agit de principes de droit importants; autrement, c'est très coûteux.

Notre approche a donc été, depuis notre entrée en fonction, celle des trois C: coopération, collaboration et consultation. Je pense que vous commencez à voir les résultats, si vous considérez le nombre de plaintes qui ont été réglées. Et je suis heureux d'indiquer les résultats, qui font partie de cette approche. Le dernier graphe, en bleu et jaune, que je vous ai remis montre les résultats par rapport à l'arriéré de novembre dernier, lorsque nous avons attribué à une équipe la tâche de réduire l'arriéré — c'est-à-dire des cas remontant avant le 1<sup>er</sup> avril 2008. Nous avons rencontré des plaignants et des organismes afin de déterminer le nombre de ces cas qui pourraient être réglés rapidement. Durant cette période, 30 p. 100 de l'arriéré a été réduit.

Je sais que l'on m'a reproché de ne pas être sévère, de ne pas être le chien de garde qui mord régulièrement. Mais vous le savez, les citations à témoin ne produisent pas nécessairement des résultats, elles ne font qu'attirer l'attention sur vous.

**M. Bill Siksay:** Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci.

Madame Block, vous avez la parole.

**Mme Kelly Block (Saskatoon—Rosetown—Biggar, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Et bienvenue, monsieur Marleau et madame Legault.

Comme vous le savez, nous avons examiné les 12 recommandations que vous avez présentées à notre comité concernant la loi qui vous régit. Je ne peux pas voir les dépenses que vous avez présentées ni celles qui sont prévues sans avoir à l'esprit les recommandations et peut-être leur effet éventuel sur votre budget.

Je suis ravie que vous soyez ici aujourd'hui car avant de passer aux dépenses et aux recommandations, j'aimerais vous poser quelques questions sur les recommandations. Depuis votre dernière comparution au comité, nous avons entendu des témoins, certains sont en faveur des recommandations que vous avez faites pour modifier la Loi sur l'accès à l'information et d'autres s'y opposent.

Le ministre de la Justice qui a comparu devant le comité la semaine dernière s'est dit préoccupé par les recommandations 4 et 11 qui semblent être contradictoires. Il a dit:

Mes préoccupations concernant les recommandations 4 et 11 du commissaire à l'information se rapportent en résumé à l'accessibilité à la justice. Selon le modèle actuel, le modèle de l'ombudsman, un demandeur d'accès peut se plaindre au commissaire s'il a essuyé un refus. Le commissaire doit enquêter, et après son enquête, il doit présenter ses constatations et faire des recommandations non contraignantes. Si le demandeur est insatisfait du résultat, il ou elle peut s'adresser à la Cour fédérale.

Le ministre n'est-il pas dans le vrai, à savoir que le système actuel favoriserait un demandeur qui a une plainte?

• (1600)

**M. Robert Marleau:** J'ai lu le témoignage du ministre et je dois dire avec tout le respect que je lui dois que je n'arrive pas à voir comment il peut relier les deux recommandations, 4 et 11, qui sont, à mon avis, très différentes.

À mon sens, la recommandation 4 visait à accorder au commissaire le pouvoir d'enquêter, de régler une série de questions — que j'ai décrites au comité et qui vont du plaignant assidu au plaignant futile et jusqu'au plaignant vexatoire — pour établir un système de triage qui composerait de manière très transparente avec les grands intérêts du public. Il me semble que la délégation à un fonctionnaire de la Chambre du pouvoir de déterminer et de faire des recommandations sur les droits des Canadiens en vertu de la loi, est une petite mesure pour leur donner ce pouvoir discrétionnaire.

En ce qui concerne l'accès direct aux tribunaux, c'est ce que nous avons entendu dans de nombreuses consultations que nous avons menées. Et dans ce cas particulier, je rejoindrai l'Association du Barreau canadien qui a dit que cette recommandation permettrait à ceux qui ont de l'argent comptant d'aller au tribunal — que ce soit une entreprise, un lobbyiste, ou autre — et c'est tout ce qui les intéresse. L'accès sera maintenu pour le Canadien moyen qui doit me contacter s'il a une plainte; plainte que je présenterai au tribunal en son nom.

Donc pour moi, tout le monde est gagnant sans avoir fait de compromis.

**Le président:** Si vous me permettez, M. Marleau reviendra dans deux semaines pour parler du projet de solution miracle, donc à moins d'une forte pertinence avec les dépenses, nous devrions peut-être essayer de ne pas mélanger ces projets.

**Mme Kelly Block:** Bien sûr. Je suppose que la raison pour laquelle j'examine les recommandations et aussi les dépenses, c'est parce que je ne peux pas m'empêcher de me demander quel sera l'effet de vos recommandations sur les dépenses que vous avez présentées, et certainement sur les dépenses prévues entre 2009, 2010, 2011 et 2012. Dans vos prévisions de dépenses, avez-vous tenu compte de la mise en oeuvre de certaines recommandations que vous avez présentées au comité?

**M. Robert Marleau:** Non, je ne les ai pas calculées. Mais je pense qu'il y aura une économie nette dans le cas de la recommandation 11, car si plus de personnes s'adressent directement au tribunal et ne viennent pas dans mon bureau, moins de temps je passerai à travailler sur ces cas particuliers. En ce qui concerne le pouvoir discrétionnaire d'entreprendre une enquête, si je peux parler — je suis désolé, monsieur le président, d'y revenir — de l'effet sur nos dépenses, si je dispose d'un pouvoir discrétionnaire de ne pas entreprendre d'enquête de certains cas ou du moins de reporter l'enquête pour des raisons valables, je pense alors qu'on fera des économies.

Les 12 recommandations ne vous ont pas été présentées en fonction du coût. Elle vous ont été présentées car nous estimons qu'elles sont essentielles, ou au moins nécessaires, pour remédier à certains des maux de notre système.

**Mme Kelly Block:** Ma dernière question porte sur la recommandation 5: « Que la Loi sur l'accès à l'information prévoit un mandat d'éducation du public et de recherche pour le commissaire à l'information ». Quel sera, selon vous, le coût d'un tel programme, et quel sera le rendement financier de cet investissement?

**M. Robert Marleau:** Eh bien, il est toujours assez difficile de calculer le rendement financier en matière d'éducation, mais je peux vous dire qu'avec 100 000 \$, un montant relativement modeste, nous pourrions accomplir beaucoup plus que maintenant. Le fait de mentionner cette somme ne veut pas dire que je demanderais un tel montant, mais nous n'avons pas officiellement de mandat d'éducation dans la loi. Je pense que nous avons un mandat de revendications. La Cour suprême du Canada l'a dit clairement. J'imagine que l'on peut glisser les revendications dans l'éducation. La commissaire à la protection de la vie privée a un mandat d'éducation et la Commission La Forest a recommandé, relativement à mon bureau, que ce mandat devienne une norme.

Le Conseil du Trésor a une certaine part de responsabilité dans la sensibilisation du public canadien, mais je pense qu'un fonctionnaire parlementaire de surveillance pour régir les communications sur les droits serait probablement mieux accepté que des programmes d'éducation du gouvernement.

• (1605)

**Le président:** Monsieur Wrzesnewskij, vous avez la parole.

**M. Borys Wrzesnewskij (Etobicoke-Centre, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Monsieur le commissaire, dans le sommaire de la charge de travail qui a été distribuée, la troisième catégorie porte sur les plaintes déposées par le commissaire. Pouvez-vous nous expliquer plus en détail ce que cela signifie ?

**M. Robert Marleau:** La loi prévoit que le commissaire n'a pas à attendre qu'une plainte soit déposée. Si je lis quelque chose ou si je remarque que quelque chose se passe dans plusieurs institutions, je peux déposer une plainte, puis la régler. Elle peut être précise ou générale au niveau du système.

**M. Borys Wrzesnewskij:** D'accord. Donc, en 2006-2007, le commissaire a déposé 393 plaintes. Ce qui est très élevé. Les deux années suivantes, il n'y en a eu qu'une. Comment expliquer une chute aussi considérable du nombre de plaintes déposées par le commissaire? Avez-vous, en tant que commissaire, décidé de ne pas déposer de plainte à cause de la charge de travail et de la tentative de réduire l'arriéré? Ou est-ce que soudainement tout allait si bien que vous n'avez remarqué rien qui vous aurait incité à déposer une plainte?

**M. Robert Marleau:** Les 393 plaintes — je le dis de mémoire — en 2006-2007, c'était avant que je devienne commissaire. Si je me souviens bien, pratiquement toutes ces plaintes visaient une seule institution, mais elles avaient été déposées individuellement.

**M. Borys Wrzesnewskij:** Quelle institution ?

**M. Robert Marleau:** Si je me hasarde à deviner, je pense que c'était la GRC.

**M. Borys Wrzesnewskij:** Quelle surprise.

**M. Robert Marleau:** Elles ont toute été réglées soit à notre satisfaction soit à celle du plaignant. Cette période, 2007-2008, est celle de mon entrée en fonction. Je dois vous dire, et je crois que je l'ai déjà dit au comité, que je n'ai délibérément pas déposé de plainte cette année parce que j'avais un énorme arriéré et que je ne voulais pas affecter du personnel au règlement de ces plaintes.

**M. Borys Wrzesnewskij:** Ce qui m'amène à poser la prochaine question. Il semble qu'auparavant les commissaires déposaient beaucoup de plaintes. Ils étaient proactifs. Depuis que vous occupez ce poste, vous n'avez déposé qu'une seule plainte.

Nous comprenons votre problème pour réduire l'arriéré, mais estimez-vous que, compte tenu des ressources limitées et de l'arriéré, vous ne remplissez pas la partie de votre mandat concernant les plaintes déposées par le commissaire? Si vous pensez ne pas être en mesure de remplir une partie de votre mandat vu le manque de ressources, avez-vous simplement décidé que c'était une chose que vous pouvez contrôler, car vous ne pouvez pas contrôler les plaintes venant de l'extérieur et vous pouvez bien sûr contrôler celles que vous déposez de votre propre chef? Si vous avez décidé de ne pas le faire parce que vous n'avez pas les ressources, quelles en sont les conséquences pour une bonne gouvernance?

**M. Robert Marleau:** Tout d'abord, si je peux apporter une correction au compte rendu, monsieur le président, il ne s'agissait pas de la GRC, mais de l'ASFC, l'Agence des services frontaliers du Canada. Mon collaborateur vient de me corriger.

Pour répondre à votre question, 2007-2008 était une année de transition. Nous étions plongés dans une étude visant à réduire l'arriéré. En 2008-2009, nous avons déposé une plainte, toujours en cours, et nous en avons déposé une autre cette année. Ce qui prouve bien que je n'hésite pas à déposer des plaintes systémiques.

Toutefois, cette année, nous avons consacré une partie des ressources, qui se seraient occupées des plaintes systémiques ou des plaintes systémiques déposées de notre propre chef, à l'amélioration du processus de fiches de rendement. Vous vous souvenez peut-être du rapport spécial 1 déposé au sujet de 10 institutions; une grande partie des ressources chargées de régler les plaintes déposées de notre propre chef s'y sont consacrées et je pense que le rapport approfondi offre une dynamique de conformité aussi solide et puissante que les plaintes déposées de notre propre chef.

Je ne dis pas que nous n'allons pas en déposer et qu'elles seront remplacées par les nouveaux rapports, mais j'estime que les plaintes déposées de notre propre chef doivent être très précises. Elles ne devraient pas être vraiment systémiques. Nous verrons où cela va nous mener.

• (1610)

**M. Borys Wrzesnewskij:** Je passerai à un autre tableau que vous nous avez fourni, le tableau numéro 2, qui porte sur les plaintes.

La Société Radio-Canada a en suscité 221. C'est beaucoup. C'est l'une des nouvelles institutions qui sont couvertes, ce qui exige peut-être beaucoup de vos ressources. Postes Canada est une autre société d'État qui figure sur la liste. Trente-deux des plaintes dont elle a fait l'objet ont été réglées; c'est donc une majorité, plus de 60 p. 100. Pourtant, la Société Radio-Canada n'apparaît même pas sur le tableau numéro 3, ce qui signifie, je présume, que c'est moins de 10 p. 100. Nous n'avons pas les chiffres exacts, mais il semble que moins de 10 p. 100 des plaintes ont été réglées.

Quel est donc le problème? Que se passe-t-il? À l'interne, la Société n'est-elle pas capable de régler ses plaintes? Pourquoi ces plaintes ne sont-elles pas résolues par le commissariat? Leur nombre semble dénoter un problème sérieux ici.

**M. Robert Marleau:** La SRC constitue un cas particulier. Visée par la loi depuis septembre 2007, elle a reçu, en l'espace d'un mois, plus de 500 demandes d'une même source. En 60 jours, le commissariat a reçu du même demandeur plus de 400 plaintes relativement à ces 500 demandes. Nous avons rencontré la SRC et lui avons accordé jusqu'au 1<sup>er</sup> avril 2009 pour régler ces plaintes, ce qui me semblait raisonnable. Le plaignant a porté l'affaire devant la Cour fédérale, qui doit examiner le dossier le 3 juin prochain. Des 221 plaintes restantes, nous en sommes rendus à 23, qui seront examinées par la Cour fédérale le 3 juin.

La SRC se trouve dans une position inhabituelle, car elle a été inondée de demandes. Certaines étaient simples, d'autres complexes. La Société a abattu une somme considérable de travail, mais n'a pas réussi à respecter le délai du 31 mars 2009 que je leur avais imposé et n'a pas respecté son engagement; j'ai maintenant lancé 23 enquêtes sur ces cas particuliers. Ces démarches sont actuellement en cours.

**Le président:** Monsieur Dechert, je vous prie.

**M. Bob Dechert (Mississauga—Erindale, PCC):** Je vous remercie, monsieur le président.

Je suis ravi de vous revoir, monsieur Marleau et madame Legault.

Je vous demande de m'excuser, monsieur Marleau, de ne pas bien comprendre les chiffres qui figurent ici. C'est la première fois que je fais partie de ce processus. Dans votre rapport, vous indiquez que le budget de 2009-2010 totalise 8,5 millions de dollars. J'ai reçu du ministère de la Justice le sommaire du Budget principal des dépenses, où on voit que le budget est de 7,54 millions de dollars. Est-ce que quelque chose m'échappe?

**M. Robert Marleau:** Non, c'est 7,54 millions de dollars, c'est-à-dire le chiffre que vous avez. Il faut ensuite y ajouter un montant de 965 000 \$ — présenté à un autre poste — pour la contribution au régime d'avantages sociaux des employés, ce qui donne un total de 8,505 millions de dollars.

**M. Bob Dechert:** Fort bien.

**M. Robert Marleau:** La différence vient de la contribution obligatoire au régime d'avantages sociaux des employés.

**M. Bob Dechert:** Très bien. Je comprends.

Donc, essentiellement, ce que vous voulez obtenir, c'est une augmentation de 807 000 \$ par rapport à l'année précédente. Si je lis correctement les autres chiffres indiqués ici, vous avez reçu 873 plaintes supplémentaires entre 2007-2008 et 2008-2009, soit 2 293 en 2008-2009 et 1 420 en 2007-2008.

Je présume que c'est parce qu'au cours de cette période, la Loi sur la responsabilité est entrée en vigueur, ce qui a entraîné une augmentation substantielle du nombre de demandes d'accès à l'information et, par conséquent, des plaintes déposées au commissariat. Vous voulez donc obtenir 1 000 \$ par plainte supplémentaire que vous recevez. Est-ce raisonnable? Est-ce environ ce qu'il vous en coûte pour régler ces dossiers?

**M. Robert Marleau:** J'essaie de faire preuve de diplomatie dans le choix de mes mots. C'est un peu trop facile de...

**M. Bob Dechert:** C'est un portrait très sommaire de la situation. Je comprends.

•(1615)

**M. Robert Marleau:** Sachez de plus que le Conseil du Trésor nous a demandé de nous conformer à la politique sur la vérification interne, et que nous avons dû mettre sur pied notre propre service d'AIPRP. Il y a également l'argent pour les technologies de l'information que...

**M. Bob Dechert:** D'accord. Donc, certains des coûts administratifs supplémentaires sont inclus. Mais une partie des frais viennent des ressources supplémentaires nécessaires pour le traitement des plaintes supplémentaires découlant de l'adoption de la Loi sur la responsabilité, qui fait augmenter la charge de travail pour le système d'accès à l'information. Est-ce bien cela?

**M. Robert Marleau:** Pas vraiment, et je laisserai peut-être Suzanne répondre à cette question.

**Mme Suzanne Legault (commissaire adjointe, Politiques, communications et opérations, Commissariat à l'information du Canada):** Voici ce que nous avons fait l'an dernier: essentiellement, nous avons préparé une très brève présentation à l'intention du Secrétariat du Conseil du Trésor afin de faire face aux responsabilités supplémentaires qu'impose la Loi sur la responsabilité du gouvernement fédéral, y compris, comme le commissaire l'a dit, la vérification interne et les tâches relatives à l'AIPRP. Nous nous sommes appuyés sur des analyses antérieures pour déterminer le nombre d'enquêteurs que requiert chaque plainte et avons rapidement examiné la question avec le Conseil du Trésor. En fait, cette présentation ne contenait que cinq postes d'enquêteurs supplémentaires.

Nous nous sommes entendus avec le Conseil du Trésor pour reprendre le processus cette année et réaliser un exercice exhaustif, une révision des services votés, pour évaluer ensuite les exigences de tous les postes du bureau en fonction de la charge de travail que nous assumons quotidiennement. L'an dernier, nous n'avons réalisé qu'un petit exercice pour réagir aux impératifs de la Loi sur la responsabilité fédérale.

**M. Robert Marleau:** Monsieur le président, vous devrez lire le prochain Budget supplémentaire des dépenses (A) pour avoir une bonne idée de la situation.

**M. Bob Dechert:** D'accord. Puis-je vous poser une question, alors? Quel serait, selon vous, le coût moyen de la résolution d'une plainte au cas par cas?

**M. Robert Marleau:** Je l'ignore. On pourrait se simplifier la vie et prendre le nombre d'enquêtes... mais ces dernières sont très complexes.

**M. Bob Dechert:** Je comprends. Certaines peuvent l'être plus que d'autres.

**M. Robert Marleau:** Certaines des enquêtes administratives sont facilement résolues, alors que d'autres ne le sont pas. C'est le cas pour celles qui concernent l'article 69. C'est très difficile de donner un chiffre précis.

**M. Bob Dechert:** Diriez-vous que c'est dans les centaines de dollars? Je crois que vous avez indiqué plus tôt que le coût de traitement d'une demande d'accès à l'information était d'environ 1 425 \$ par cas, peu importe le ministère concerné. Certaines de ces demandes donnent lieu à des plaintes.

Laissez-moi vous poser une autre question. Il y a quelques instants, vous avez indiqué que la SRC avait reçu 500 demandes d'une seule personne. Si je prends votre chiffre de 1 425 \$ par cas, qui est une évaluation sommaire, cette seule personne, en déposant ces demandes, coûte aux contribuables environ trois quarts de million de dollars. Et cette affaire a entraîné le dépôt d'environ 400 plaintes au commissariat.

Donc, au coût de trois quarts de million de dollars que la SRC doit assumer pour traiter ces demandes d'accès à l'information, s'ajoutent 400 plaintes qui doivent probablement coûter plusieurs centaines de dollars chacune au commissariat. L'affaire est maintenant devant la Cour fédérale. J'essaie simplement de comprendre combien coûte tout ce système.

**M. Robert Marleau:** Eh bien, comme je vous l'ai indiqué en m'appuyant sur les chiffres du Conseil du Trésor, c'est environ 43 à 44 millions de dollars.

**M. Bob Dechert:** D'accord. Comme mon temps est presque écoulé, pourrais-je vous poser une brève question?

Dans vos recommandations, vous avez proposé d'ouvrir le système au reste du monde. Nous savons que certaines plaintes supplémentaires sont attribuables à l'augmentation de la charge de travail qu'entraîne la Loi sur l'accès à l'information. Selon vous, combien en coûterait-il d'ouvrir le processus aux gens du monde entier, aux six milliards de personnes qui vivent à l'extérieur du Canada?

**M. Robert Marleau:** Monsieur, j'ai déjà dit ce que je pensais de cette question. Le système est actuellement ouvert au monde entier. Les gens n'ont qu'à utiliser les services de courtiers en données pour y accéder. Je dirais donc que le coût serait minime. Je crois que les représentants du FIPA ont indiqué dans leur témoignage que ce serait un coût marginal.

C'est 43 millions de dollars, auxquels s'ajoutent les 8 millions de dollars qu'assume le commissariat; on arrive donc à environ 52 ou 53 millions de dollars. En divisant ce chiffre par 33 millions de Canadiens, cela fait 1,56 \$ par citoyen, soit le prix d'un café deux crèmes deux sucres chez Tim.

**M. Bob Dechert:** Vous ne prévoyez pas d'augmentation substantielle?

**M. Robert Marleau:** Non, pas du tout.

**Le président:** Voilà un point de vue intéressant, parce qu'en théorie, à peu près n'importe quel ministère pourrait recevoir un nombre infini de plaintes, et tout à coup, le système s'écroulerait et le gouvernement serait dans de beaux draps. Mais en fait, il faut commencer avec les lois telles qu'elles sont, leur raison d'être et les ressources dont nous disposons pour faire fonctionner le système. Nous avons entendu à multiples reprises que l'on peut contourner le système grâce à des intermédiaires et à des courtiers en données. Il faudrait peut-être voir comment on pourrait régler la question. On pourrait peut-être mettre en place une sorte de processus de contrôle, mais c'est une autre histoire.

Madame Thi Lac.

• (1620)

[Français]

**Mme Ève-Mary Thāi Thi Lac:** Je vais vous demander des réponses brèves, car j'ai quatre questions à poser en cinq minutes.

Mon collègue d'en face a parlé du coût par enquête. Le coût n'est-il pas directement relié au taux de réponses que vous obtenez, de la bonne volonté et du bon vouloir des ministères? Ce coût n'est-il pas lié au fait que vous pouvez avoir de la difficulté à obtenir de l'information par suite de vos demandes? Plus longtemps vous travaillez — je parle de moyenne de traitement de demandes — et plus grand sera le nombre de ressources que vous devez consacrer à l'obtention de ces réponses.

**M. Robert Marleau:** Madame Thi Lac, c'est surtout la complexité de chaque cas qui vient influencer le montant des coûts. Récemment, nous avons fermé un dossier vieux de quatre ans et qui impliquait la révision de 15 000 pages, toutes assujetties à la section 15 de la loi qui porte sur la Défense nationale et la sécurité du Canada. Quand on a affaire à ce genre de dossier, c'est très difficile d'en évaluer le coût. C'est pourquoi j'hésite à vous donner un coût par enquête.

Si un ministère ne coopère pas, s'il prend beaucoup de temps à nous donner les documents, si je suis obligé d'utiliser un *subpoena* pour les obtenir, cela ajoute au coût. Dans l'ensemble, c'est la complexité des cas qui fait qu'il est difficile de donner un chiffre précis.

**Mme Ève-Mary Thāi Thi Lac:** Je ne m'attendais pas à ce que vous me donniez un coût. Je me demandais si le coût pouvait être plus élevé parce que vos enquêtes sont plus difficiles à cause d'un manque de collaboration de différents ministères. C'était le sens de ma question.

Cela m'amène à poser la prochaine question. Je vois que, pour Postes Canada, il est question de 32 plaintes formulées et que 28 de ces plaintes sont considérées comme fondées. Par contre, en ce qui a trait à Industrie Canada, sur un total de 26 plaintes, seulement 4 sont fondées.

Est-ce parce que tous les gens qui ont formulé ces plaintes n'étaient pas capables de formuler des plaintes? Est-ce tout simplement parce qu'il est plus facile d'obtenir la collaboration de Postes Canada?

**M. Robert Marleau:** Il est très difficile de vous donner des réponses sur les causes et les effets. Dans certains cas, il s'agit de plaignants moins avertis que d'autres. Dans d'autres cas, il s'agit de plaignants qui ne se plaignent que pour se plaindre, qui vont se plaindre malgré ce qu'ils reçoivent. D'autres plaignants ne viennent jamais nous voir parce qu'ils acceptent le système comme il est fait.

C'est pourquoi, pour ce genre de chose, je réitère mes 12 recommandations. Celles-ci augmentaient l'efficacité du système. Ce n'est pas une question de coût.

**Mme Ève-Mary Thāi Thi Lac:** Toutefois, on dit souvent que notre société est le reflet de notre population, et je suis simplement surprise de constater que certains ministères obtiennent de bons résultats et d'autres pas.

Êtes-vous en train de me dire que ce sont toujours les mêmes citoyens, les mêmes plaignants, des gens qui sont incapables de faire des demandes, qui en présentent à Industrie Canada? Est-ce que ce sont seulement les gens qui sont incapables de le faire qui présentent des demandes à Justice Canada? Est-ce que ce sont tous des gens capables de formuler des demandes et des requêtes très fondées qui le font auprès de Postes Canada?

**M. Robert Marleau:** J'ajoute un autre élément au *mix*. Justice Canada reçoit cinq étoiles dans notre rapport, c'est une question de leadership. Le ministère a les mêmes défis que tous les autres ministères, mais il y a mis les ressources et y a mis l'engagement de la haute direction à bien servir le client. Il y a certaines institutions, comme le Conseil privé, la GRC, la Défense nationale, les Affaires extérieures, qui auront toujours un taux de plaintes plus élevé parce qu'ils ont les dossiers les plus chauds.

Cependant, Justice Canada a aussi des dossiers chauds et a répondu aux exigences de la loi, ce qui nous indique que le leadership y est pour beaucoup.

**Mme Ève-Mary Thāi Thi Lac:** Ce n'est pas le nombre total des plaintes que je considère, c'est le nombre total de plaintes fondées, ce qui est très différent. On voit qu'en haut de la liste, la Défense nationale a reçu 218 plaintes et il y en a quand même plus de 50 p. 100 qui sont fondées. Cependant, quand on constate que sur 26 plaintes, il y en a seulement quatre qui sont fondées... C'est cela que je veux dire, il y en a seulement 26 au total, mais il y en a quand même presque 70 p. 100 qui ne sont pas fondées. C'est ce que je veux souligner. Ce n'est pas tant au sujet du nombre total que du nombre de plaintes fondées que je m'interroge.

J'ai une dernière question. Vous parliez plus tôt de travailleurs contractuels. On sait que l'étape de l'enquête pour l'embauche d'employés est très rigoureuse et que former un employé coûte très cher.

Ne serait-ce pas moins coûteux de favoriser l'embauche d'employés permanents? Pourquoi ne pas élaborer des stratégies afin d'attirer des employés qui pourraient devenir permanents? L'enquête effectuée dans le cas d'un employé contractuel est la même que celle effectuée dans le cas de celui qui va devenir un employé permanent.

• (1625)

**M. Robert Marleau:** Je suis entièrement d'accord avec vous. Il faut avoir une stratégie visant à recruter en permanence et à bâtir l'expérience. Il faut surtout des stratégies de rétention pour garder ces employés. Avec la nouvelle loi, nous avons dû faire face à une situation où les employés de la fonction publique qui avaient de l'expérience en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée ont été attirés par les 69 nouvelles agences qui ont été créées. Il y a eu une pénurie.

Dans mon service aussi, cinq enquêteurs ont été embauchés temporairement, en 2005-2006, pour s'occuper des arriérés. La stratégie a été d'engager des contractuels puisque, éventuellement, on devait perdre ces ressources.

[Traduction]

**Le président:** Merci.

Nous passons à M. Dreeshen, si vous le voulez bien.

**M. Earl Dreeshen (Red Deer, PCC):** Je vous remercie, monsieur le président.

Je vous souhaite de nouveau la bienvenue, monsieur Marleau et madame Legault, et je vous remercie de témoigner cet après-midi.

J'allais continuer là où Mme Thi Lac en était rendue, mais j'aimerais que vous m'expliquiez, dans le tableau numéro 3, ce qu'on entend par « fondées » concernant les plaintes en général?

**M. Robert Marleau:** « Fondées » signifie que par suite de notre intervention ou d'une enquête, le plaignant a reçu plus d'information ou une information plus à jour. Autrement dit, nous avons trouvé, en cours d'enquête, des éléments montrant que la plainte était justifiée.

**M. Earl Dreeshen:** Donc, si nous prenons par exemple Industrie Canada, vous avez trouvé que quatre des 26 plaintes étaient fondées. Bien. C'est ce qui m'intriguait, car je croyais que nous avions peut-être abordé cette question d'un autre angle auparavant.

J'aimerais revenir au tableau numéro 2, où on voit par exemple que la GRC a eu 24 plaintes fondées sur 62. Dans le cas d'Industrie Canada, c'est quatre sur 26 et pour les Services correctionnels du Canada, sept sur 27. Mais en tenant compte du nombre de nouvelles plaintes, vous attendez-vous à des chiffres semblables dans l'année qui vient?

**M. Robert Marleau:** N'ayant pas une grande expérience de la comparaison de ces chiffres d'une année à l'autre, je dirais que c'est un peu comme de la sauce à spaghetti. On sait que c'est de la sauce à spaghetti, mais elle n'est jamais faite exactement de la même manière deux fois de suite. Tous les mêmes ingrédients s'y trouvent, mais à la fin, le goût diffère d'une année à l'autre.

**M. Earl Dreeshen:** Vous avez parlé de bulletins de rendement et de la manière dont on les prépare. Ces chiffres sur le nombre de plaintes et de plaintes fondées ont-ils déjà été intégrés à l'évaluation des ministères? Le bulletin de rendement en rend-il compte?

**M. Robert Marleau:** Oh oui, certainement. Si vous regardez le...

**M. Earl Dreeshen:** Je n'ai pas le document en main; je posais simplement la question.

**M. Robert Marleau:** Pour sélectionner les institutions faisant l'objet d'un bulletin de rendement l'an dernier, nous nous sommes appuyés sur les renseignements à notre disposition et en avons choisi 10 qui entraient dans ces catégories, puis avons préparé des bulletins de rendement.

**M. Earl Dreeshen:** Dans le cas de la SRC, qui est submergée de demandes, pourriez-vous nous dire, si vous vous en rappelez, comment on a fait état de cette situation dans le bulletin de rendement?

**M. Robert Marleau:** La SRC ne faisait pas partie des institutions évaluées. Nous envisageons de préparer des bulletins de rendement sur les nouvelles institutions visées par la loi dans un proche avenir; peut-être pas l'an prochain, mais bientôt.

**M. Earl Dreeshen:** Merci.

Si nous revenons à votre exposé, vous avez parlé de la nouvelle unité de réception des demandes. Pourriez-vous nous parler un peu de l'efficacité de cette nouvelle unité — qu'est-ce qu'elle fait et qu'est-ce que vous en attendez?

• (1630)

**M. Robert Marleau:** Essentiellement, la nouvelle unité de réception des demandes reçoit les plaintes, effectue une évaluation préliminaire, recueille l'information et essaie de régler la question, en réglant le malentendu ou en s'adressant au ministère, afin de faire progresser le dossier. Si le problème ne peut être résolu rapidement, l'unité transmet le dossier à la Direction du règlement des plaintes et du respect de la loi, qui entreprend une enquête officielle.

L'objectif consiste à permettre aux agents de mener leur enquête sans devoir supporter le fardeau administratif que représentent la préparation des dossiers, la collecte de renseignements et la communication avec les ministères. Ainsi, le temps que l'enquêteur soit saisi du dossier, les démarches sont déjà en cours.

Il s'agit d'un projet pilote. La direction est d'avis qu'il y a des ratées et on pourrait faire mieux. Mais l'unité a, je crois, traité environ 600 dossiers; je ne dirais pas qu'il s'agit d'enquêtes, parce que certains dossiers ne donnent jamais lieu à de telles démarches. Mais ces dossiers ne se sont jamais rendus jusqu'à l'unité d'enquête. Il me semble donc qu'à défaut d'être parfaite, l'unité est à tout le moins très efficace.

**M. Earl Dreeshen:** Si jamais il était envisagé de poursuivre des courtiers en données ou d'autres intermédiaires, auriez-vous le temps d'examiner cette possibilité dans le cadre de votre projet pilote, pour voir si ce serait réalisable à l'heure actuelle?

**M. Robert Marleau:** Je ne m'occupe que des plaintes, c'est-à-dire environ 7 p. 100 de toutes les demandes d'accès à l'information que le système reçoit. Donc, statistiquement, je ne suis pas certain d'être en mesure de décider.

**M. Earl Dreeshen:** Mais je me demandais si, advenant que l'on envisage cette possibilité, nous n'aurions pas l'occasion d'au moins recueillir certains renseignements. Ainsi, si nous en reparlons à une date ultérieure, nous aurions pris un peu d'avance.

**M. Robert Marleau:** Selon la loi actuelle, les noms du demandeur et du plaignant sont confidentiels et ne pourraient être connus qu'au niveau supérieur. Je ne peux que répéter les propos que j'ai déjà tenus au comité. Le problème des personnes qui font souvent des plaintes et des demandes peut sembler gros pour le commissariat — c'est 50 p. 100 de nos activités —, mais le pouvoir discrétionnaire qui m'est conféré dans le cadre d'une enquête me permettrait de le régler en un tournemain.

**M. Earl Dreeshen:** Vous voulez dire plutôt que de faire une autre recommandation.

Fort bien. Merci.

**Le président:** Je vous remercie.

Vous avez la parole, monsieur Siksay.

**M. Bill Siksay:** Je vous remercie, monsieur le président.

Commissaire, je veux revenir au tableau n<sup>o</sup> 1, à la rangée des plaintes déposées par le commissaire. Vous avez indiqué que les 393 plaintes déposées par le commissaire précédent concernaient surtout l'Agence des services frontaliers du Canada. La concernaient-elles surtout ou toutes?

**M. Robert Marleau:** Elles la concernaient toutes.

**M. Bill Siksay:** Pourriez-vous nous expliquer le problème systémique qui préoccupait le commissaire concernant ces plaintes? Vous avez dit, je crois, que vous pensiez que le problème est systémique et que c'est ce qui vous préoccupait. Pourriez-vous nous expliquer? Que cherchait le commissaire ou qu'est-ce qui le préoccupait?

**M. Robert Marleau:** Il faudrait que je me rafraîchisse la mémoire, parce que je ne me suis pas impliqué directement. Le dossier date de deux ans maintenant. Je ne voudrais vraiment pas me risquer à donner des explications à ce sujet.

Je me rappelle toutefois que c'étaient toutes des plaintes semblables déposées par la même personne; je pourrais donc me prévaloir du pouvoir discrétionnaire que m'accorde la loi pour décider de le traiter ensemble et de les déposer comme une seule et même plainte du commissaire plutôt que d'en soumettre 393.

**M. Bill Siksay:** Selon vous, il est probablement préférable de régler la question d'une manière systémique en préparant un bulletin de rendement. Pourriez-vous m'expliquer le raisonnement derrière cette décision? S'il s'agit de plaintes systémiques qui sont réglées de cette manière par le commissaire, comment les bulletins de rendement peuvent-ils contribuer à régler le problème?

**M. Robert Marleau:** À mon avis, le bulletin de rendement permet d'injecter de la discipline dans le système. Vous savez que la Justice a obtenu une cote de cinq étoiles, l'an dernier. Croyez-vous qu'il veut voir sa cote baisser à quatre étoiles? Il voudra la conserver.

Nous avons examiné les prolongations de délai, le recours à celles-ci et le contexte dans lesquelles elles se faisaient. Nous avons constaté plusieurs problèmes systémiques graves et nous avons fait dix recommandations au Conseil du Trésor. Plutôt que de simplement classer le rendement par ministère, nous avons cerné, de ce que nous avons constaté dans les ministères, les problèmes systémiques qui se retrouvaient partout et nous y avons proposé une solution au moyen d'une recommandation.

C'est en ce sens que tout le système est maintenant avisé que nous nous intéressons aux prolongations de délai et que nous allons mener enquête. Déjà, on voit que les ministères cherchent à accroître leur conformité, qu'ils accordent plus d'importance aux prolongations. À mon avis, c'est un moyen plus efficace que d'enquêter sur la plainte visant un seul ministère déposée par le commissariat.

Nous entendons dire beaucoup de choses au sujet des difficultés éprouvées au MAECI. Je préfère y voir un problème systémique, parce qu'il est fort possible que, si quelque chose cloche dans un ministère, il en va de même dans les autres.

• (1635)

**M. Bill Siksay:** L'AFSC figurait-elle parmi les ministères dont vous avez parlé et au sujet desquels vous avez produit un bulletin cette année?

**M. Robert Marleau:** Oui.

**M. Bill Siksay:** Vous avez fait des recommandations à son sujet quant à la façon de... Je ne me souviens plus de la note attribuée. Désolé. Je n'ai pas apporté le bulletin. Toutefois, je crois me souvenir que c'était l'un des ministères les plus préoccupants.

**M. Robert Marleau:** Vous avez raison. Il y a eu une amélioration au cours de l'année, mais son rendement n'était tout de même pas à la hauteur. Actuellement, il fait face à une forte croissance du nombre de pages à examiner également.

L'autre avantage du bulletin, c'est qu'il situe en contexte. S'il y a une guerre en Afghanistan et que la Défense nationale reçoit un peu plus de demandes qu'à l'habitude, c'est normal. L'ASFC était dans la même situation.

**M. Bill Siksay:** Vous avez fait des recommandations précises concernant l'ASFC. Allez-vous faire un suivi de leur mise en oeuvre?

**M. Robert Marleau:** Oui. La réponse de l'organisme à nos recommandations se trouve dans le bulletin, de même que son plan d'action visant à apporter des correctifs. C'est là un autre nouvel avantage du bulletin, que nous diffusons désormais et mettons à la disposition du Parlement.

**M. Bill Siksay:** Donc, vous surveillez la mise en oeuvre de son plan d'action.

**M. Robert Marleau:** Oui. De plus, nous assurerons un suivi de tout le bulletin en réalité.

**M. Bill Siksay:** Comment vous y prenez-vous?

**M. Robert Marleau:** C'est Suzanne qui voit à tout le processus relatif aux bulletins de rendement.

**Mme Suzanne Legault:** C'est la première fois que nous l'utilisons, de sorte que nous n'avons pas encore commencé à en assurer le suivi. Par contre, nous visons à le faire dans un cycle permanent de trois ans. Par conséquent, nous commençons par produire le bulletin de rendement, après quoi... L'exercice suivant, celui de cette année, inclura un suivi des plans d'action des organismes concernés et, s'ils ont apporté les correctifs voulus, ils sont exclus du suivi de l'année suivante. Par contre, si les correctifs sont insuffisants ou inexistantes, nous referons le suivi l'année suivante.

On vise par ailleurs, ainsi, à donner préavis aux autres, comme les nouveaux organismes ou les sociétés d'État qui se sont ajoutés à la liste. Une fois que la décision est prise de produire un bulletin de rendement sur un organisme, nous l'en notifions à l'avance. L'idée n'est pas de « trouver la faute », mais bien de leur permettre de s'autodiscipliner au départ, avant même la production du bulletin de rendement.

Les bulletins de rendement ont aussi, comme autre avantage, de fournir des données pour l'exécution des enquêtes systémiques et formelles que nous souhaitons faire. Par exemple, nous avons constaté que la fréquence des très longues prolongations de délai est une grande atteinte aux droits d'accès à l'information. Nous projetons par conséquent de mener une enquête systémique en règle sur le problème, une enquête qui creusera un problème expressément relevé dans les bulletins de rendement, plutôt que de faire plusieurs plus petites enquêtes distinctes et spéciales. C'est une façon de faire plus stratégique.

**M. Bill Siksay:** Fort bien.

Monsieur le président, je n'ai plus de question.

**Le président:** La parole va maintenant à M. Wrzesnewskyj.

**M. Borys Wrzesnewskyj:** Vous nous avez fourni plusieurs tableaux relatifs aux plaintes. Y avait-il des plaintes déposées par des dénonciateurs relevant des sections mêmes de l'AIPRP ou venaient-elles uniquement de personnes qui ont fait des demandes d'accès à l'information?

**M. Robert Marleau:** Non, toutes les plaintes viennent de personnes qui ont demandé à obtenir de l'information. Leur nombre inclut peut-être des dénonciateurs, mais je n'en sais rien. En fait, j'ignore de quoi vous parlez lorsque vous parlez de dénonciateurs.

**M. Borys Wrzesnewskyj:** La dernière fois que vous avez comparu devant le comité, j'ai mentionné une partie du travail qu'avait fait le comité des comptes publics avec la section de l'AIPRP de la GRC. Durant ces audiences, un témoin a affirmé que des dossiers avaient été mal classés. On a même prétendu que cela s'était fait sur instructions venues d'en haut. Il a aussi été question de dossiers remplacés.

Recevez-vous ce genre de plaintes de sections de l'AIPRP ou en avez-vous reçus depuis votre arrivée au commissariat?

**M. Robert Marleau:** Je n'en ai pas reçues de sections de l'AIPRP. Je peux confirmer que le commissariat mène actuellement deux enquêtes portant sur ce genre de problèmes. Vous comprendrez que je ne peux pas en parler, mais nous menons actuellement deux enquêtes sur ce genre de problèmes.

**M. Borys Wrzesnewskyj:** Je suppose que les méthodes utilisées pour mener ce genre d'enquête sont vraisemblablement très différentes de l'examen de plaintes ordinaires et que son coût aussi n'est pas le même. Est-ce que je me trompe?

• (1640)

**M. Robert Marleau:** Il est difficile de parler du coût. Si nous recevons une plainte concernant la présumée destruction de documents ou leur omission volontaire, aux termes du paragraphe 67(1) de la loi, un pareil acte est criminel.

Donc, effectivement, nous adoptons une approche différente et une tout autre attitude. Il ne s'agit pas de faire de la médiation et d'essayer de coopérer en vue de résoudre un problème; l'enquête est alors beaucoup plus rigoureuse.

**M. Borys Wrzesnewskyj:** Je comprends que vous ne pouvez pas nous parler en détail de ces plaintes particulières. Quels ministères, cependant, font l'objet de ce genre d'enquête?

**M. Robert Marleau:** Monsieur le président, je préfère ne pas les nommer, parce qu'on pourrait alors identifier certaines des personnes associées à ces plaintes.

**Le président:** Il s'agit de dénonciations. Nous nous en rappelons. Avez-vous terminé?

**M. Borys Wrzesnewskyj:** En réalité, j'allais céder le temps qu'il me reste à Mme Simson pour qu'elle puisse poser une petite question.

**Le président:** Oh! Donc, vous avez terminé, mais vous laissez Mme Simson utiliser le temps qu'il vous reste.

**Mme Michelle Simson:** De combien de temps est-ce que je dispose?

**Le président:** Deux minutes.

**Mme Michelle Simson:** D'accord.

Soit dit en passant, je trouve que vos tableaux sont très, très utiles. Je vous en remercie vivement.

J'étais en train d'examiner les plaintes déposées pour rejet de la demande. Manifestement, les enquêtes absorbent une bonne partie des ressources financières. Vous avez actuellement en place un système de triage, je suppose. Ce n'est peut-être pas le système idéal dont vous rêvez, mais vous en avez un. Est-ce que ce genre de plaintes serait prioritaire par rapport, par exemple, à une plainte d'ordre administratif?

**M. Robert Marleau:** Je ne parlerais pas exactement de priorité. Disons qu'on lui accorderait plus de poids.

**Mme Michelle Simson:** D'accord.

C'est juste que l'idée qu'elle soit probablement pondérée m'a plu. Cependant, il me semble que le temps mis à régler plusieurs des plaintes datant de plus de deux ans a beaucoup augmenté. Pour un même organisme et des plaintes concernant des demandes carrément rejetées, je suppose que j'essaie de voir combien de temps met votre bureau à les juger non fondées.

**M. Robert Marleau:** Ce n'est qu'à la fin...

**Mme Michelle Simson:** Ce serait une question injuste.

**M. Robert Marleau:** Ce n'est qu'à la fin de l'enquête, et elle pourrait bien s'étendre sur deux ans. Toutefois, si l'on s'en tient à cette catégorie, particulièrement les longues enquêtes, elles engagent une documentation volumineuse ou visent les parties les plus sensibles des lois, comme la sécurité nationale et d'autres questions de ce genre. Par conséquent, ces enquêtes sont plus complexes et plus longues.

**Mme Michelle Simson:** J'ai seulement posé la question parce que vous avez dit que votre premier moyen d'action n'est manifestement pas le recours à la Cour fédérale, mais bien à la médiation.

Le coût et la durée de l'enquête auraient un impact direct sur votre budget. Parfois, ne serait-il pas plus sensé d'en appeler tout simplement à la Cour fédérale, particulièrement si la plainte concerne le rejet d'emblée de la demande?

**M. Robert Marleau:** Pas forcément, parce que si je consacre une année supplémentaire à négocier et à obtenir un règlement, cela m'épargnera probablement quatre années de procédure judiciaire.

**Mme Michelle Simson:** D'accord. Je vous remercie.

**M. Robert Marleau:** Ne vous y méprenez pas: La cour est un recours très important. Je ne dis pas que je ne devrais pas le faire et que je ne le ferais pas. C'est un très important moyen d'action.

**Mme Michelle Simson:** J'en suis consciente. Toutefois, supposons qu'un organisme est mis devant les faits et sait que vous irez en cour. Le simple acte de mettre fin aux négociations peut parfois être une grande source de motivation et entraîner une certaine conformité.

**M. Robert Marleau:** Le signal est donné quand j'envoie, en vertu de l'article 37, une lettre dans laquelle je fais des recommandations précises. Si l'organisme n'y donne pas suite, je n'ai pas d'autre choix que de passer à l'étape suivante.

**Mme Michelle Simson:** Je vous remercie.

**M. Robert Marleau:** Je vous en prie.

**Le président:** Monsieur Dechert, je vous prie.

**M. Bob Dechert:** Merci, monsieur le président.

Monsieur Marleau, j'aimerais que nous revenions aux plaintes portant sur la Société Radio-Canada dont vous avez parlé tout à l'heure. J'essaie tout simplement de m'y retrouver dans les données statistiques que vous nous avez fournies. En 2008-2009, vous avez reçu 221 nouvelles plaintes à son sujet. La personne que vous avez mentionnée tout à l'heure est-elle responsable des 221 demandes ou plaintes déposées au commissariat ou de la majorité d'entre elles?

**M. Robert Marleau:** Sans dire que cette personne est responsable de toutes les plaintes, elle est tout de même à l'origine d'une grande partie de celles-ci. Mais elle n'est pas la seule.

**M. Bob Dechert:** D'accord. Elle est responsable d'une grande partie des plaintes. Manifestement, ces plaintes se répartissent sur deux ans, d'où la raison pour laquelle elles ont tendance à figurer ici.

Si mon calcul est bon, quelque 11 p. 100 de votre charge de travail pour cette année-là sont attribuables à ces demandes visant la SRC, dont une majorité du moins sont le fait d'une seule personne.

Je sais qu'il vous déplaît de le répartir ainsi, parce que votre travail comprend d'autres éléments, mais en termes de votre budget pour cette année-là, cela signifie qu'une seule personne a monopolisé 11 p. 100 environ de vos ressources, soit 20 p. 100 sur deux ans. Quoi qu'il en soit, cela équivaut à plus d'un million de dollars, ainsi calculé.

• (1645)

**M. Robert Marleau:** C'est une façon de voir les choses, monsieur, mais permettez-moi d'ajouter un élément qui compliquera encore plus la situation. J'ai regroupé ces plaintes en une seule enquête. J'ai dit à la Société Radio-Canada qu'elle devait respecter l'échéance du 31 mars 2009...

**M. Bob Dechert:** Parce que les plaintes étaient toutes liées au même incident.

**M. Robert Marleau:** C'est juste. J'en ai maintenant 23.

**M. Bob Dechert:** Quelle a été l'issue? Comment ces plaintes se sont-elles réglées? Les avez-vous jugées fondées ou les avez-vous rejetées comme étant non fondées, après quoi le plaignant en a appelé à la Cour fédérale? Pourquoi ces plaintes se sont-elles rendues jusqu'à la Cour fédérale?

**M. Robert Marleau:** Je les ai jugées fondées, en ce sens qu'on a mis beaucoup de temps à donner suite à la demande, ce qui revenait à un refus, et j'ai obtenu de la Société de Radio-Canada qu'elle y réponde le 31 mars 2009 au plus tard. À partir de cette date, le plaignant pouvait la poursuivre devant la Cour fédérale, ce qu'il a fait.

**M. Bob Dechert:** Est-ce parce que la réponse est arrivée trop tard?

**M. Robert Marleau:** Le retard n'était pas attribuable...

**M. Bob Dechert:** Vrai. C'est juste. J'essaie simplement de comprendre la nature de la plainte.

**M. Robert Marleau:** La poursuite a en partie contesté ma décision de regrouper toutes les plaintes en une seule et d'accepter l'engagement d'un an.

**M. Bob Dechert:** Donc, la Société Radio-Canada a convenu avec vous de fournir l'information demandée un an plus tard, et le...

**M. Robert Marleau:** L'information a été livrée par bribes durant l'année. La société n'a pas tout fait le 31 mars. Elle a fourni de l'information tout au long de l'année

**M. Bob Dechert:** Le plaignant n'est donc pas heureux de la suite donnée à sa demande et interjette donc appel devant la Cour fédérale. D'accord, je comprends. Je vous remercie beaucoup.

Dans vos données statistiques, vous signalez également que vous avez reçu 226 nouvelles plaintes au sujet du ministère de la Défense nationale. Quelle est la nature de ces plaintes — de toute évidence, elles porteraient sur des retards, mais de quelle nature est l'information demandée?

**M. Robert Marleau:** Elles incluent pour la plupart le mot « Afghanistan ».

**M. Bob Dechert:** Que souhaite-t-on obtenir comme genre de renseignements? Manifestement, je ne vous demande pas de me donner les détails de chaque demande, mais quel genre d'information...

**M. Robert Marleau:** Il en a été question parfois dans les médias. Elles portent sur le traitement des détenus. On cherche à connaître les dépenses affectées au matériel, au coût des nouveaux chars d'assaut, et ainsi de suite.

**M. Bob Dechert:** On demande de l'information sur le coût du matériel?

**M. Robert Marleau:** Oui. Sur la politique à l'égard du traitement des détenus, des rapports sur...

**M. Bob Dechert:** Pouvez-vous nous fournir des précisions sur les plaignants, en tant que groupe? S'agit-il de particuliers? Des médias? Des tiers partis?

**M. Robert Marleau:** Je n'en ai pas fait une ventilation par organisme.

**M. Bob Dechert:** Nous ne parlons pas ici de contribuables qui cherchent à obtenir du gouvernement des renseignements personnels qui les concernent, si je comprends bien.

**M. Robert Marleau:** Il y en a. D'autres plaintes viendraient des médias. Il y a aussi des plaintes de parlementaires, d'avocats. Toutes les couches de la société sont représentées.

**M. Bob Dechert:** Pourquoi un avocat voudrait-il connaître le coût d'un char d'assaut en Afghanistan?

**M. Robert Marleau:** Un marché pour son...

**M. Bob Dechert:** Une entreprise commerciale serait donc en jeu, peut-être.

Revenons à cette personne qui a déposé 500 demandes à la Société Radio-Canada, ce qui a entraîné le dépôt de 400 plaintes. Pourrait-on invoquer le grand nombre de demandes d'un utilisateur pour justifier des droits plus élevés? Je sais que le droit actuel est de 5 \$ par demande et que la réponse à chacune de ces demandes coûte quelque 1 400 \$. Pourrait-on justifier d'exiger plus de la personne qui dépose plus de 25 ou 50 demandes d'accès au cours de la même année, par exemple?

**M. Robert Marleau:** On pourrait en débattre. Il ne me déplairait pas d'en discuter avec vous dans un autre contexte, mais ma douzième recommandation, qui permettrait une prolongation du délai lorsque des demandes multiples et simultanées sont faites par une seule personne, contribuerait énormément à régler le problème que posent ces demandes à l'organisme et à diminuer le nombre de plaintes qui en découlent, sans oublier qu'elle donnerait au commissariat le pouvoir discrétionnaire de décider si une enquête s'impose.

L'Ontario a restreint le nombre de plaintes que peut déposer une personne auprès de son commissaire, qui a ce pouvoir discrétionnaire.

• (1650)

**M. Bob Dechert:** Vous estimez donc qu'il faudrait limiter le nombre des plaintes ou, du moins,...

**M. Robert Marleau:** J'hésite à...

**M. Bob Dechert:** ... ce serait une solution. L'autre serait de laisser les gens présenter autant de demandes qu'ils le souhaitent, mais de récupérer une plus grande partie du coût. On pourrait peut-être arriver à les décourager ainsi de faire des demandes multiples.

**M. Robert Marleau:** Il m'est difficile de juger de la raison pour laquelle des demandes multiples sont faites. Elle pourrait être fort valable. C'est pourquoi j'estime qu'il vaut mieux me laisser le pouvoir discrétionnaire. Je pourrais en discuter avec le demandeur plaignant avant de me prononcer.

Il pourrait s'agir d'un cas de vie ou de mort dans un dossier d'immigration ou je ne sais trop quoi et que le demandeur n'ait d'autre choix que de présenter toutes ces demandes.

**M. Bob Dechert:** Tout cela est bien beau, mais si vous présentez 400 ou 500 demandes, ce n'est probablement pas le cas.

**M. Robert Marleau:** Probablement pas, mais à nouveau...

**M. Bob Dechert:** D'accord. Je vous sais gré de ces précisions.

Merci.

**Le président:** C'est terminé? D'accord.

Monsieur le commissaire, depuis quelque temps déjà, tant en matière de protection de la vie privée qu'en matière d'accès à l'information, le problème des ressources humaines préoccupe le comité. Vous réalisez des progrès à cet égard, mais vous continuez d'avoir recours à des contractuels et de recruter au sein de la fonction publique, ce qui signifie que nous ne faisons que pelletter les problèmes ailleurs et que nous n'améliorons pas vraiment la situation.

Y a-t-il des discussions en cours, coordonnées par le Conseil du Trésor ou par je ne sais trop qui, en vue de trouver une solution?

**M. Robert Marleau:** Dans plusieurs rapports, y compris dans le dernier bulletin, j'ai fait des observations à ce sujet. J'ai présenté des recommandations précises au Conseil du Trésor pour le recrutement et la formation de coordonnateurs de l'AIPRP dans le milieu et à

l'école de la gestion de la fonction publique concernant le perfectionnement.

Dans un rapport précédent, en ce qui concerne les droits de la personne en Afghanistan, j'ai présenté des recommandations visant à mettre sur pied un programme de l'Université de l'Alberta, en fait un programme d'accréditation de l'IAPP. Il faudra investir lourdement dans les ressources consacrées à ce programme.

Ainsi, à la Justice, pour obtenir la cote de cinq étoiles, le ministre a pris un engagement, tout comme le sous-ministre, d'y consacrer des ressources suffisantes. Qu'arrivera-t-il au départ du sous-ministre? Je peux presque le prédire les yeux fermés: au bout de quelques années, il y aura eu un recul. Donc, effectivement, le renouvellement des ressources continue de poser problème.

Pour ce qui est de mon bureau comme tel, je suis confiant que d'ici la fin de l'année prochaine, nous aurons réduit l'arriéré à un niveau très gérable. Nous aurons atteint notre objectif et nous aurons probablement un plein effectif, de sorte que nous n'aurons pas à recourir à des contrats. Toutefois, à l'échelle de tout l'appareil, c'est un problème important.

**Le président:** Le vérificateur général a mentionné le point il y a bien des années dans son rapport: il faut beaucoup moins de temps pour engager un contractuel ou un employé à temps partiel qu'un employé à temps plein.

Je vous suis profondément reconnaissant d'avoir accepté de venir répondre aux questions des membres sur des points importants. J'espère que, grâce au Budget des dépenses supplémentaires (A), nous réglerons le problème. Toutefois, j'aimerais savoir si vous êtes capables de faire le pont, jusqu'à ce que le Budget des dépenses supplémentaires (A) soit adopté?

**M. Robert Marleau:** Oui. Nous pouvons nous rendre jusqu'au 30 juin.

**Le président:** Du moment que vous ne manquez pas de fonds, d'accord.

Vous avez droit à toute notre reconnaissance. Le comité a d'autres points à régler, de sorte qu'il poursuivra ses délibérations à huis clos. Donc, je vous remercie, et vous êtes excusés.

Le comité va faire une pause pour donner le temps aux autres de quitter la salle.

Je vous remercie tous.

[Le comité poursuit ses délibérations 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.**