



Service | Innovation | Rentabilité

Rapport annuel au Parlement sur l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information*

2012-2013



Services partagés
Canada

Shared Services
Canada

Canada 

Table des matières

Bienvenue à Services partagés Canada	4
Introduction.....	5
<i>La Loi sur l'accès à l'information</i>	5
Mandat et organisation du Ministère	5
Pouvoirs délégués	6
Dévouement.....	7
Structure de la Division de l'AIPRP	7
Interprétation du rapport statistique (annexe B)	9
Procédures, politiques et initiatives en matière d'AIPRP	12
Première communication avec les demandeurs	12
Contrôle des dossiers et 43 organisations partenaires	13
Initiative de modernisation d' <i>Info Source</i>	13
Initiatives des demandes d'AIPRP en ligne	13
Solution logicielle pangouvernementale pour l'AIPRP	14
Plaintes et vérifications	14
Activités ministérielles de formation	16
Prochaines étapes pour l'année à venir	18
Annexe A – Décret de délégation	19
Annexe B – Rapport statistique sur la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	20
Annexe C – Les 43 organisations partenaires	27

Bienvenue à Services partagés Canada

Services partagés Canada (SPC) est un ministère fédéral que l'on a créé le 4 août 2011 afin de transformer fondamentalement la gestion de l'infrastructure de technologie de l'information (TI) du gouvernement du Canada.

Le Ministère rend compte de ses activités au Parlement par l'intermédiaire de la ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux. Afin d'appuyer l'exécution des programmes et la prestation des services du gouvernement fédéral, il doit fournir à ses 43 organisations partenaires des services de courriels, de centres de données et de réseaux de façon regroupée et normalisée.

De plus, le Ministère offre à d'autres organisations gouvernementales certains services facultatifs de TI selon le principe du recouvrement des coûts. Grâce à une approche pangouvernementale en matière de TI, SPC réalise des économies d'échelle qui lui permettent d'offrir aux ministères fédéraux des services d'infrastructure de TI plus efficaces, plus fiables et plus sûrs.

Le mandat de SPC a été confirmé le 29 juin 2012, au moment de l'adoption, par le Parlement, de la [Loi sur Services partagés Canada](#).

Introduction

La Loi sur l'accès à l'information

La [Loi sur l'accès à l'information](#) est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 1983. Elle accorde au public le droit d'accès aux documents relevant d'une institution fédérale, sous réserve de certaines exceptions précises et limitées.

L'article 72 de la [Loi sur l'accès à l'information](#) exige que le responsable de chaque institution fédérale soumette au Parlement un rapport sur l'application de la loi dans cette institution, à la fin de chaque exercice. C'est donc en vertu de cette disposition qu'est déposé le présent rapport devant le Parlement.

Le présent rapport annuel décrit la façon dont SPC a administré la [Loi sur l'accès à l'information](#) du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013.

Mandat et organisation du Ministère

Mandat

Le gouvernement du Canada a créé SPC le 4 août 2011 afin de transformer fondamentalement la façon dont il gère son infrastructure de TI.

SPC rend compte de ses activités au Parlement par l'entremise de la ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux. SPC a le mandat de fournir les services de courriels, de centres de données et de télécommunications à 43 ministères et organismes partenaires ([organisations partenaires](#)). Le Ministère fournit également d'autres services facultatifs aux ministères et organismes fédéraux selon le principe du recouvrement des coûts. Son budget total pour 2012-2013 s'élevait à environ 1,7 milliard de dollars (ce qui inclut les recettes provenant des services offerts suivant ce principe).

La création de SPC a permis de regrouper des gens, des ressources technologiques et des biens issus de 43 ministères et organismes afin d'améliorer l'efficacité, la fiabilité et la sécurité de l'infrastructure de TI de l'administration fédérale. Une utilisation plus efficace de la technologie permettra d'accroître la productivité au sein des ministères et contribuera à moderniser la fonction publique.

La priorité de SPC est de maintenir et d'améliorer la prestation des services d'infrastructure de TI tout en renouvelant l'infrastructure de TI vieillissante du gouvernement en :

- regroupant les systèmes de courriels actuels des 43 ministères et organismes en un seul système de courriels intégré, efficace, sûr et moderne;
- travaillant en partenariat avec les principaux intervenants;
- adoptant des approches organisationnelles de gestion des services d'infrastructure de TI;
- mettant en œuvre des processus permettant de gérer avec efficacité et efficience les activités à l'appui de son mandat.

Organisation

SPC est une organisation d'envergure nationale, ses employés offrant des services à 43 ministères et organismes.

Au cours de l'été de 2011, environ 1 300 employés des TI de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ont été mutés dans le nouveau ministère puis, en novembre 2011, 5 000 autres employés des TI et des services internes de 42 autres organisations fédérales les ont suivis. Cet effectif expérimenté travaille selon un nouveau modèle organisationnel (Planifier, Créer, Exploiter, Gérer) favorisant les partenariats et s'appuyant sur l'excellence du service, l'innovation et l'optimisation des ressources.

SPC compte quatre directions générales, chacune devant soutenir un des quatre secteurs d'activité et les autres directions générales :

- Planification et conception – [Direction générale de la transformation, de la stratégie de services et de la conception](#)
- Exploitation – [Direction générale des projets et des relations avec les clients](#)
- Opérations – [Direction générale des opérations](#)
- Gestion – [Direction générale des services ministériels](#)

Les directions générales sont chargées de respecter les priorités établies. Parmi les forces de SPC, citons la synergie issue des efforts concertés des directions générales en vue de la prestation des services d'infrastructure de TI aux [organisations partenaires](#).

Pouvoirs délégués

En avril 2012, la présidente de SPC a délégué l'ensemble des responsabilités découlant de la [Loi sur l'accès à l'information](#) jusqu'à l'échelon de la directrice de la Division de l'AIPRP en vertu de l'article 73 de cette loi. Le décret de délégation de pouvoirs de SPC pour la [Loi sur l'accès à l'information](#) est joint à l'annexe A.

Dévouement à l'excellence en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP)

La directrice de la Division de l'AIPRP est responsable de l'élaboration, de la coordination et de la mise en œuvre de politiques, de lignes directrices, de systèmes et de procédures efficaces en matière d'AIPRP, ce qui permet d'assurer le respect des obligations du Ministère en vertu de la [Loi sur l'accès à l'information](#) et de la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#), ainsi que le traitement adéquat des demandes et la communication appropriée de l'information.

Voici les principales activités de la Division de l'AIPRP :

- Traiter les demandes présentées en vertu de la [Loi sur l'accès à l'information](#) et de la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#);
- Élaborer des politiques, des procédures et des lignes directrices à l'appui des deux lois;
- Favoriser la sensibilisation à ces deux lois au sein du Ministère afin de veiller à ce que les employés comprennent leurs rôles et responsabilités;
- Surveiller la conformité du Ministère aux deux lois, en plus de tenir à jour les règlements ainsi que les procédures et politiques pertinentes;
- Préparer les rapports annuels au Parlement et autres rapports exigés par la loi, ainsi que tout autre document qui pourrait être exigé par les organismes centraux;
- Répondre aux demandes de consultation d'autres institutions gouvernementales concernant les renseignements de SPC dont la communication est envisagée;
- Représenter le Ministère dans ses pourparlers avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et les Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée du Canada concernant l'application de ces lois à SPC;
- Aider le Ministère à respecter ses engagements en matière d'ouverture et de transparence par la communication proactive de l'information et la communication de l'information en ayant recours à des moyens informels.

Structure de la Division de l'AIPRP

La Division de l'AIPRP compte 14 employés à temps plein (équivalents temps plein [ETP]) occupant les postes suivants : une directrice, deux directrices adjointes, un chef d'équipe, neuf analystes et un employé de soutien. Au cours de la première période complète de rapport, la Division de l'AIPRP a employé en moyenne 8,9 ETP dont 5,8 ont été affectés à l'administration de la [Loi sur l'accès à l'information](#). À la fin de la période visée par le rapport, la Division de l'AIPRP comptait 11 postes pourvus.

L'unité des Opérations de la Division de l'AIPRP doit traiter les demandes présentées en vertu de la [Loi sur l'accès à l'information](#) et de la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#). Cette activité consiste à communiquer avec les experts en la matière au sein du Ministère, à effectuer un examen ligne par ligne des dossiers demandés en vertu de la loi, et à mener des consultations externes, au besoin, afin de trouver le juste



équilibre entre le droit d'accès à l'information et la nécessité, pour le gouvernement, de protéger certains renseignements dans des cas restreints et précis. Cette unité fournit des comptes rendus sur toute question relative aux demandes et au rendement ministériel aux hauts représentants du gouvernement au besoin. Elle est également le principal point de contact avec les Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée du Canada en ce qui concerne la résolution de plaintes se rapportant aux demandes présentées en vertu des deux lois.

L'unité Politiques et gouvernance fournit conseils et orientation stratégiques sur l'AIPRP aux représentants ministériels de l'ensemble des directions générales et des directions. Elle est également chargée de seconder les responsables de programme dans la rédaction d'ententes d'échange de renseignements personnels et l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour s'assurer que les lois relatives à la protection des renseignements personnels sont respectées. Elle assure la liaison avec les employés en plus de préparer et d'offrir des séances de formation et de sensibilisation dans l'ensemble du Ministère. Cette unité coordonne également les exigences du Ministère en matière d'établissement de rapports annuels et publie le chapitre de SPC d'[Info Source](#)¹, en conformité avec l'initiative de modernisation d'*Info Source* du SCT. De plus, elle élabore des produits et des outils relatifs au traitement des demandes d'AIPRP. Elle fournit des normes et une orientation au Ministère sur des questions clés liées à l'AIPRP en plus d'être responsable des éléments de preuve 12.4 – Accès à l'information, 12.5 – Renseignements personnels et 12.6 – Gouvernance et capacité relativement à l'AIPRP du Cadre de responsabilisation de gestion du SCT. Elle est également le principal point de liaison avec les Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée du Canada en ce qui concerne la résolution de plaintes se rapportant aux deux lois, notamment les enquêtes systémiques et les atteintes à la vie privée. C'est aussi elle qui répond aux instruments juridiques (p.ex. assignations à témoigner, ordonnances des tribunaux et mandats de perquisition).

¹. *Info Source : Sources de renseignements du gouvernement fédéral et sur les fonctionnaires fédéraux* fournit de l'information au sujet des fonctions, des programmes, des activités et des fonds de renseignements connexes des institutions gouvernementales. Le SCT a instauré un projet pilote visant à décentraliser la publication des chapitres des institutions dans *Info Source*.

Interprétation du rapport statistique (annexe B)

Le Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information* du SCT présente un résumé des demandes d'accès à l'information et de consultation traitées pendant la période de rapport 2012-2013.

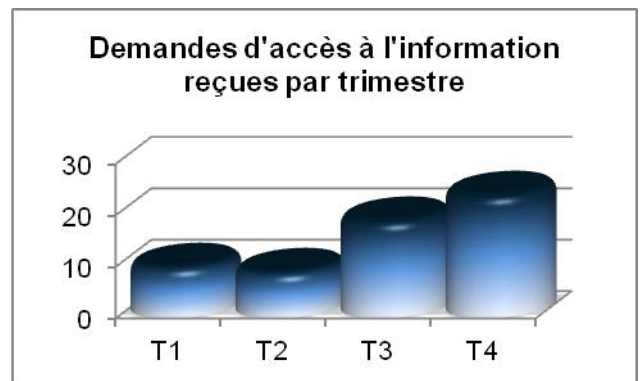
Aperçu de la charge de travail

Au cours de la deuxième période de rapport, la Division de l'AIPRP de SPC a reçu 62 demandes officielles en vertu de la [Loi sur l'accès à l'information](#), 38 demandes de consultation et 16 demandes informelles. Pendant cette période, SPC a maintenu un taux de conformité de 100 % dans le traitement des demandes officielles et respecté les délais chaque fois.

Demandes reçues en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

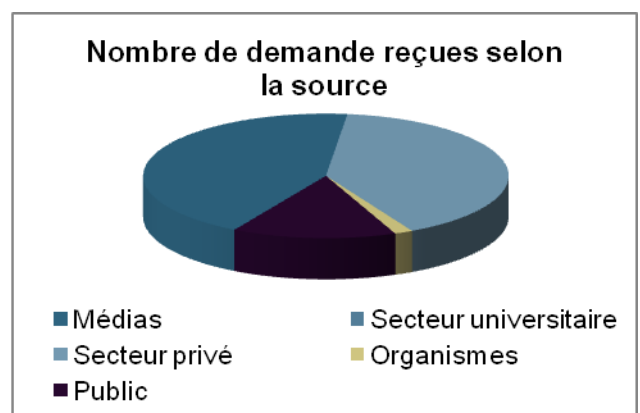
En 2012-2013, 62 demandes ont été reçues en vertu de la [Loi sur l'accès à l'information](#), dont 41 ont été fermées au cours de la période. À la fin de la période visée, la charge de travail avait presque doublé.

Le nombre de demandes reçues au cours des deux premiers trimestres de la période est demeuré relativement constant et s'est élevé à dix et à neuf respectivement. Ce n'est qu'aux troisième et quatrième trimestres que le nombre de demandes reçues a augmenté considérablement, atteignant 19 et 24 respectivement. Les dernières analyses des tendances, conjuguées à l'attention accrue des médias, laissent supposer que le volume de demandes de SPC pourrait plus que doubler au cours de la prochaine période de rapport.



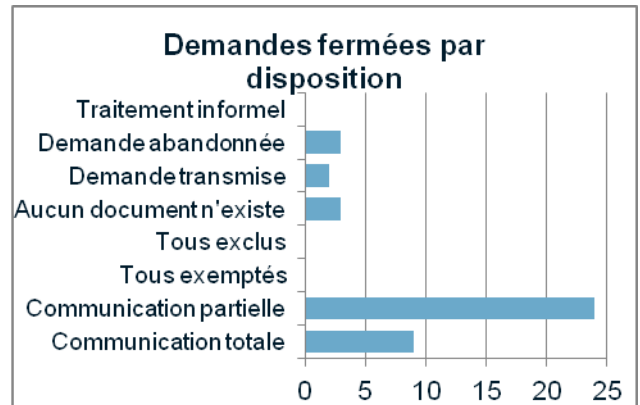
Provenance des demandes reçues

La plupart des demandes reçues au cours de la période visée provenaient des médias et d'entreprises dans une proportion de 43,5 % et de 40,3 % respectivement. Les demandes provenant du public représentaient 14,5 %. Une seule demande (1,6 %) a été présentée par une organisation. Enfin, aucune demande n'a été déposée par le secteur universitaire.



Disposition des demandes traitées

Le 24 avril 2013, le Commissariat à l'information du Canada a déclaré devant le Comité permanent de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de l'éthique que : « moins d'un cinquième de l'ensemble des demandes donnait lieu à une divulgation complète de l'information ». Pendant la période de rapport, SPC a procédé à une communication totale ou partielle des renseignements dans 80,5 % des cas, un tiers (37,5 %) des demandes ayant mené à la première. Il n'y a pas eu de cas où aucune information n'a été communiquée.



Exemptions invoquées

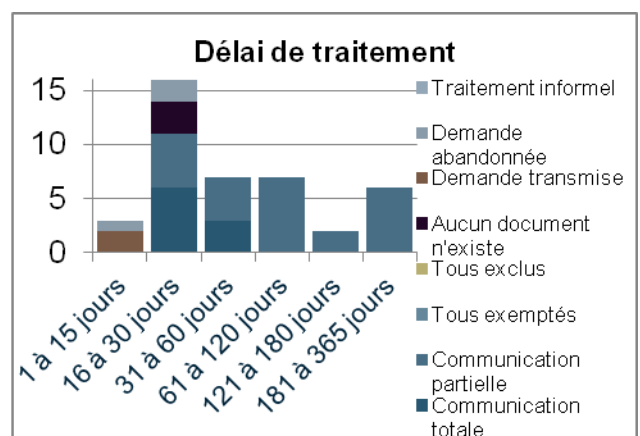
SPC a invoqué une exemption pour 24 des 41 dossiers réglés pendant la période visée. Dans chaque cas, le principe de prélèvement expliqué à l'article 25 de la loi a été appliqué en sorte que la plus grande quantité possible de renseignements pertinents puisse être communiquée. Les articles d'exemption les plus fréquemment invoqués ont été les suivants : 19(1) renseignements personnels, 20(1)b) – renseignements financiers, commerciaux, scientifiques ou technique de tiers; enfin, 20(1)c) renseignements dont la divulgation pourrait causer des pertes ou profits financiers à un tiers. Ces articles ont été invoqués 13, 10 et 10 fois respectivement. Il s'agit de trois dispositions d'exemption obligatoire.

Motifs d'exclusion

Six des 41 demandes fermées portaient sur des renseignements exclus en vertu du paragraphe 69(1) sur les documents confidentiels du Cabinet. L'alinéa invoqué le plus souvent a été l'alinéa 69(1)(g)re(a) – renseignements relatifs à des notes destinées à soumettre des propositions ou recommandations au Conseil. Dans tous les cas, des renseignements ont été exclus en conformité avec les directives du Bureau du Conseil privé, qui a le pouvoir de désigner les documents confidentiels du Cabinet.

Délai de traitement

Près de la moitié des demandes traitées pendant la période de rapport, soit 19 sur 41, ont été fermées dans le délai initial de 30 jours permis par la loi. Les 22 demandes restantes l'ont été dans les délais prorogés permis en vertu du paragraphe 9(1) de la loi.



Prorogation du délai

La prorogation du délai permis en vertu du paragraphe 9(1) de la loi a été invoquée pour 22 des 41 demandes traitées au cours de la période visée. Les prorogations nécessaires pour consulter d'autres institutions fédérales ont été demandées 13 fois, dont six cas où il a fallu, en vertu de la loi, consulter le Bureau du Conseil privé pour déterminer s'il s'agissait de documents confidentiels du Cabinet. Des prorogations en raison du grand nombre de documents et l'entrave au fonctionnement de l'institution ont été demandées trois fois, et des prorogations pour mener les consultations nécessaires ont été demandées cinq fois.

Frais

Pendant la période de rapport, SPC a perçu 140 \$ de frais d'application et accordé des dispenses de frais d'application pour 30 \$. De plus, on a transféré sept autres demandes depuis d'autres institutions dont les frais n'ont pu être facturés puisqu'ils avaient déjà été facturés et perçus par le premier ministre. Aucuns autres frais n'ont été facturés ni perçus pour les dossiers fermés pendant la période visée.

Coûts

Pendant la période du rapport, la Division de l'AIPRP de SPC a dépensé 446 967 \$ en salaires et 47 084 \$ en biens et services pour l'administration de la [Loi sur l'accès à l'information](#). Les employés n'ont pas eu à travailler des heures supplémentaires, et aucun marché de services professionnels n'a été attribué.

Consultations

Pendant la période de rapport, SPC a reçu 38 demandes de consultation de la part d'autres institutions fédérales, dont 35 qui ont été fermées. De plus, une demande de consultation en suspens d'une période antérieure a été traitée par le bureau de l'AIPRP de TPSGC en vertu d'un cadre de continuité des opérations.

Demandes informelles

Pendant la période de rapport, SPC a reçu et traité 16 demandes en lien avec des documents communiqués antérieurement.

Procédures, politiques et initiatives en matière d'AIPRP

En tant que nouveau bureau, la Division de l'AIPRP devait d'abord et avant tout établir ses instruments de délégation interne. Ensuite, elle devait établir le processus pour les agents de liaison de l'AIPRP permettant d'offrir un point d'accès unique dans chaque direction générale et direction du Ministère et de simplifier ainsi l'attribution des tâches liées à l'AIPRP. Une fois que les agents de liaison ont été désignés, la Division a dû alors préparer et offrir immédiatement une formation pratique de façon à ce que ces agents connaissent et comprennent bien leurs rôles et responsabilités à l'égard de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels pour coordonner efficacement l'attribution des tâches liées à l'AIPRP dans leur secteur respectif.

Le processus d'AIPRP de SPC est fondé sur les pratiques exemplaires de la collectivité fédérale de l'AIPRP, qui permettront à la Division de relever les défis associés au traitement rapide des demandes d'accès et de consultation présentées en vertu de la [Loi sur l'accès à l'information](#).

La Division de l'AIPRP a instauré ses processus selon certains principes pour aider les demandeurs, en conformité avec la [Directive concernant l'administration de la Loi sur l'accès à l'information](#) du SCT :

1. Traiter les demandes sans égard à l'identité du demandeur;
2. Offrir une aide raisonnable tout au long du processus de demande;
3. Fournir de l'information sur la [Loi sur l'accès à l'information](#), y compris sur le processus de demande et le droit de porter plainte auprès du Commissariat à l'information;
4. Communiquer avec le demandeur dans un délai raisonnable si des précisions sur sa demande s'imposent;
5. Faire tous les efforts raisonnables pour trouver et récupérer les documents demandés sous le contrôle de l'institution;
6. Appliquer les exceptions précises et limitées aux documents demandés;
7. Fournir des réponses exactes et complètes;
8. Communiquer promptement l'information demandée;
9. Fournir, s'il y a lieu, les documents dans le format et la langue officielle demandés;
10. Fournir un endroit approprié dans les locaux de l'institution aux fins de l'examen de l'information demandée.

Première communication avec les demandeurs

Dans le cadre du processus de réception, le chef de l'équipe des Opérations d'AIPRP examine toutes les demandes d'accès à l'information reçues pour s'assurer qu'elles sont complètes et claires. Il effectue également une recherche pour vérifier si les documents demandés ont déjà été communiqués. S'il y a lieu, on communique avec le demandeur pour lui demander s'il veut recevoir les documents qui ont déjà été communiqués et en réduisant, par le fait même, la portée de la nouvelle demande.

Ce processus présente plusieurs avantages. Il permet d'offrir un meilleur service, puisque l'information déjà communiquée peut être fournie sur-le-champ, sans compter que le délai de traitement nécessaire pour le reste de la demande ou la demande clarifiée peut s'en trouver réduit. Il permet également d'optimiser les ressources ministérielles puisque le travail de recherche, de récupération, d'examen et même de consultation de documents non voulus ou déjà traités est éliminé.

Les commentaires des demandeurs sont très favorables. Un demandeur régulier a indiqué qu'il ne bénéficiait généralement pas de ce niveau de service lorsqu'il présentait des demandes d'accès à l'information.

Contrôle des dossiers et 43 organisations partenaires

Au cours des premiers mois de la période visée par le rapport, le Ministère a pris conscience du défi que représentait l'éclaircissement des rôles et des responsabilités concernant la [Loi sur l'accès à l'information](#). L'article 15 de la [Loi sur Services partagés Canada](#), qui a reçu la sanction royale le 29 juin 2012, stipule que : « Pour l'application de la [Loi sur l'accès à l'information](#), il est entendu que les renseignements personnels qui sont recueillis par toute autre institution fédérale [...] ou organisation et qui, pour le compte de cette institution ou organisation, sont conservés dans les systèmes de technologie de l'information de Services partagés Canada ou transitent par ces systèmes ne relèvent pas de Services partagés Canada. »

La Division de l'AIPRP ne traite donc que les dossiers qui se rapportent à ses propres activités ministérielles internes. Les droits d'accès des 43 institutions partenaires n'ont pas été modifiés, et celles-ci sont toujours responsables de la création, de la tenue à jour, de l'utilisation, de la communication et de l'élimination de leurs fonds de renseignements électroniques. (Voir la liste des institutions partenaires à l'annexe C.)

En octobre 2012, la sous-ministre adjointe principale, Services ministériels, et dirigeante principale des finances de SPC a transmis cette information par courriel aux sous-ministres délégués responsables de l'AIPRP de chaque organisation partenaire. L'information a également été communiquée aux coordonnateurs de l'AIPRP et aux dirigeants principaux de l'information des 43 [organisations partenaires](#).

Bien que les dossiers des institutions enregistrés dans l'infrastructure partagée de TI ne relèvent pas de SPC et ne lui appartiennent pas, en raison des responsabilités qui lui ont été transférées et donc de l'intérêt commun, les consultations menées auprès des 43 [organisations partenaires](#) font partie des activités de SPC.

Initiative de modernisation d'Info Source

Info Source : Sources de renseignements du gouvernement fédéral et sur les fonctionnaires fédéraux fournit de l'information au sujet des fonctions, des programmes, des activités et des fonds de renseignements connexes des institutions gouvernementales visées par [Loi sur l'accès à l'information](#) et la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#). Il donne aux employés du gouvernement (actuels et anciens) des renseignements pertinents leur permettant d'avoir accès aux renseignements personnels les concernant et qui sont détenus par les institutions gouvernementales visées par la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#) et d'exercer leurs droits en vertu de cette loi.

Le SCT a instauré un projet pilote visant à décentraliser la publication des chapitres des institutions dans *Info Source*. SPC compte parmi les 32 premières institutions à avoir publié leur propre chapitre d'[Info Source](#) dans leur site Internet au cours de la période visée par le rapport. Le SCT a cité le chapitre d'*Info Source* du Ministère comme excellent exemple à suivre auprès des autres institutions.

Initiatives des demandes d'AIPRP en ligne

Le gouvernement du Canada est en train de moderniser les services qu'il offre à la population canadienne tout en élargissant son environnement d'information ouverte. Afin d'améliorer la qualité des services, d'en faciliter l'accès pour les citoyens et de réduire les coûts de traitement assumés par les institutions, le gouvernement

amorce actuellement une transformation des plateformes utilisées à l'appui de l'administration de l'AIPRP. Les Canadiens peuvent donc, pour la première fois, présenter et payer les demandes d'accès à l'information en ligne, l'objectif étant d'offrir cette capacité pour tous les ministères dès que possible.

Le service [Demande d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels \(AIPRP\) en ligne](#) a été mis en place le 9 avril 2013.

Ce projet pilote, qui est hébergé par Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), permet de présenter les demandes d'AIPRP avec rapidité et efficacité et d'optimiser ainsi la technologie en ligne. Dans sa première phase, le service Demande d'AIPRP en ligne permet aux clients de présenter et de payer leurs demandes en ligne à CIC, à SPC et au SCT. Lorsque la mise en œuvre du projet pilote sera terminée, on élargira le service pour inclure d'autres institutions fédérales.

Puisqu'il a pour mandat de transformer fondamentalement la façon dont le gouvernement gère son infrastructure de TI, SPC constituait le ministère tout désigné pour participer à l'initiative menée par le SCT visant la création d'un mécanisme de présentation des demandes d'AIPRP en ligne. La nécessité de traiter le paiement des frais de demande (en vertu de la [Loi sur l'accès à l'information](#)), conjuguée à la nécessité de fournir des documents à l'appui tels que des preuves de consentement, vient compliquer le processus de présentation des demandes d'AIPRP en ligne. Pendant la période visée par le rapport, SPC a participé activement à l'élaboration des exigences, à la définition du modèle fonctionnel et à l'analyse des risques du projet pilote.

Solution logicielle pangouvernementale pour l'AIPRP

La grande majorité des institutions visées par les lois sur l'AIPRP emploient des systèmes spécialisés de suivi des dossiers et de rédaction de documents. Le dernier contrat pluri-institutionnel pour ces systèmes a été attribué en mars 2009, mais il n'offre pas toutes les fonctions souhaitées aux spécialistes de l'AIPRP. Le SCT a donc pris les devants pour faire l'acquisition d'une solution logicielle d'AIPRP de la prochaine génération. Cette nouvelle solution sera offerte à toutes les institutions fédérales assujetties aux lois sur l'AIPRP.

Pour s'assurer que les exigences relatives à cette solution répondent aux besoins actuels et à venir des spécialistes de l'AIPRP, le Secrétariat a mis sur pied deux groupes de travail interministériels. Le premier est formé de coordonnateurs de l'AIPRP et a formulé des recommandations sur les fonctions générales que devrait permettre la nouvelle solution. On a établi un second groupe de travail, formé d'experts fonctionnels ou « superutilisateurs », dont le mandat consiste à subdiviser les exigences générales en exigences fonctionnelles pratiques.

SPC siège aux deux groupes de travail et contribue activement à refaçonner le processus de demande d'AIPRP.

Plaintes et vérifications

Pendant la première année d'activité de la Division de l'AIPRP, SPC n'a fait l'objet d'aucune plainte en vertu de la [Loi sur l'accès à l'information](#), et son processus d'AIPRP n'a été soumis à aucune vérification.

Au cours de la période visée par le rapport, le Commissariat à l'information du Canada a entamé une [enquête systémique sur l'utilisation de services de messagerie en mode texte dans les institutions fédérales](#). Cette

enquête avait pour but de déterminer si les messages en mode texte contenant de l'information gouvernementale envoyée d'un appareil sans fil distribué par le gouvernement ou reçus par cet appareil, sont bien gérés et préservés afin d'assurer le droit d'accès à l'information.

Même s'il ne faisait pas partie des 11 premiers ministères visés par cette enquête, SPC a présenté ses observations au Commissariat à l'information du Canada compte tenu de ses responsabilités en matière de prestation de services liés aux téléphones cellulaires et appareils BlackBerry aux 43 [organisations partenaires](#).

Activités ministérielles de formation

Au cours de sa première année d'activité, la Division de l'AIPRP de SPC a centré ses efforts sur l'établissement d'un processus ministériel d'AIPRP et l'orientation du personnel et de la direction du Ministère dans le traitement de leurs demandes, tout en assurant une conformité entière aux règles et en répondant aux besoins en formation dans des secteurs précis.

Formation des agents de liaison de l'AIPRP

Le processus des agents de liaison de l'AIPRP établi par SPC offre un point d'accès unique dans chaque direction générale et direction, ce qui permet de simplifier l'attribution des tâches liées à l'AIPRP. En tant que principal point de contact pour les directions générales ou les directions, les agents de liaison doivent avoir une connaissance approfondie du processus d'AIPRP ainsi qu'une bonne connaissance des lois. La Division de l'AIPRP a mis au point une séance de formation de trois heures et des documents de référence en réponse aux besoins particuliers des agents de liaison.

Étaient inscrites au premier calendrier de formation six séances où 32 agents de liaison et leurs remplaçants ont pu être formés. Puis, cinq autres séances se sont ajoutées au calendrier pendant la période visée pour permettre la formation de 23 nouveaux agents de liaison.

AIPRP 101

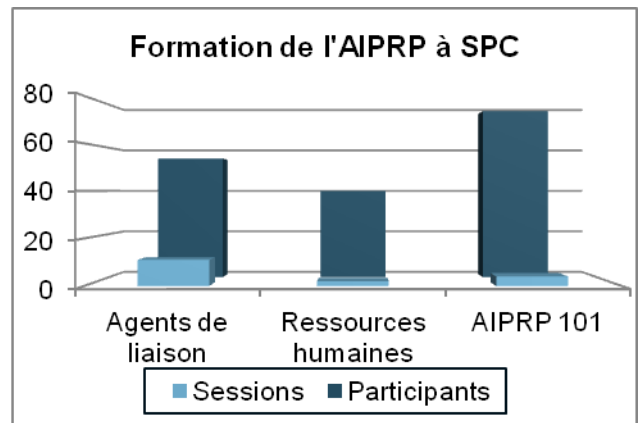
En tant qu'organisation en démarrage, la Division de l'AIPRP a offert différentes séances d'initiation à l'AIPRP à des représentants ministériels à tous les échelons. Une partie des séances de sensibilisation ont porté sur le processus à suivre à l'interne pour les demandes présentées en vertu de la [Loi sur l'accès à l'information](#) et le respect des obligations en vertu de la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#) pour ce qui est du traitement approprié des renseignements personnels. La directrice de l'AIPRP a donné six séances distinctes auxquelles ont assisté au total 77 représentants ministériels jusqu'à l'échelon de sous-ministre adjoint principal.

Formation à l'AIPRP aux RH

Compte tenu de la nature de son travail, la Direction des ressources humaines et du milieu de travail a demandé à la Division de l'AIPRP d'offrir une formation ciblée à son personnel. C'est ainsi qu'une séance de formation de deux heures, axée principalement sur les droits et obligations en matière de protection de la vie privée, y compris un volet sur la [Loi sur l'accès à l'information](#) et le processus d'AIPRP, a été créée. Cette séance de formation a été offerte deux fois à un total de 40 employés.

Activités ministérielles de sensibilisation

La Division de l'AIPRP et la Direction de la sécurité et de la gestion de l'information jouent un rôle de premier plan dans la gestion des fonds de renseignements du Ministère. Elles élaborent ensemble une approche



intégrée visant à sensibiliser les employés et les gestionnaires, à les former et à leur fournir les outils nécessaires. Les initiatives de sensibilisation intégrées ont reçu un bon accueil de la part du personnel et bénéficient de l'appui de la haute direction de SPC.

Lancement du site Web ministériel comprenant de l'information sur l'AIPRP

Au cours de la période visée, le Ministère a lancé son site Web www.ssc-spc.gc.ca. De l'information sur l'[Accès à l'information et Protection des renseignements personnels](#) a été intégrée dans la conception initiale. Le contenu du site, y compris les [Sommaires des demandes d'accès à l'information complétées](#), les coordonnées, les publications, la marche à suivre pour présenter une demande d'AIPRP et les renseignements généraux sur le processus d'AIPRP répondaient aux exigences des politiques du CT sur l'ouverture, la transparence et l'accessibilité.

Semaine du droit à l'information

Ayant pris forme en Bulgarie en 2002, la Semaine internationale du droit à l'information vise à sensibiliser le public à son droit d'accéder à l'information gouvernementale tout en insistant sur le fait que ce droit est un élément essentiel de la démocratie et de la bonne gouvernance. En 2012, la Semaine canadienne du droit à l'information a eu lieu du 24 au 28 septembre. SPC a fait la promotion de cet événement en publiant un article dans son site extranet.

Communiqué sur la sécurité et la protection de l'information

Les fonctionnaires se voient confier la garde de renseignements de nature délicate et privée, qu'ils doivent conserver en lieu sûr et protéger. Les employés ont reçu un rappel à cet égard et à l'égard de leurs obligations en vertu de la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#), de la [Loi sur la protection de l'information](#), de la [Loi sur l'accès à l'information](#), de la [Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles](#) et de la [Loi sur l'emploi dans la fonction publique](#) par voie de communiqué signé par la présidente et le chef de l'exploitation en octobre 2012.

Semaine de sensibilisation à la sécurité

La Semaine de sensibilisation à la sécurité est un événement annuel tenu durant la deuxième semaine de février. Elle a été une réussite grâce aux efforts qu'ont déployés sans relâche le Ministère, les spécialistes de la sécurité du gouvernement du Canada et les groupes interministériels comme le Groupe de travail sur la sensibilisation à la sécurité.

Un groupe de travail ministériel formé de membres de la Sécurité, de la Gestion de l'information, des Communications et de la Division de l'AIPRP a conçu toutes sortes de produits de sensibilisation à l'occasion de la Semaine de sensibilisation à la sécurité, qui sont présentés dans le site extranet de SPC. Les Communications ont également consacré le numéro de février 2013 du bulletin ministériel mensuel *iConnect* à la sécurité et à l'AIPRP. Parmi les articles présentés, citons un message de la sous-ministre adjointe principale, Services ministériels, et dirigeante principale des finances concernant l'utilisation et l'élimination appropriées de l'information en tant que priorité pour SPC et volet crucial de l'engagement qu'a pris le Ministère à l'égard de la population canadienne et de ses 43 organisations partenaires, qui lui font confiance jour après jour.

Prochaines étapes pour l'année à venir

La Division de l'AIPRP de SPC se réjouit d'avoir la chance extraordinaire de participer à la mise sur pied d'une nouvelle organisation. Elle continuera de se montrer innovatrice dans sa façon d'administrer la [Loi sur l'accès à l'information](#) et la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#). Elle s'engage à continuer de soutenir le Ministère dans la création d'une culture axée sur l'excellence des services et dans la transition de ce dernier vers un milieu informatisé efficient et moderne.

Pour la prochaine période de rapport, la Division de l'AIPRP a l'intention d'améliorer le processus d'AIPRP interne. Pour ce faire, elle prendra appui sur l'exercice de mise en correspondance des processus d'AIPRP et effectuera un examen périodique du processus d'AIPRP au moyen de sondages auprès des agents de liaison de l'AIPRP et de consultations ultérieures. En outre, la Division concevra un site Web de ressources à l'intention des employés dans l'extranet du Ministère et mettra la dernière main aux lignes directrices sur l'AIPRR à l'intention des analystes de l'AIPRP. Elle s'assurera ainsi d'instaurer une démarche uniforme pour le traitement des demandes d'accès à l'information.

De plus, la Division de l'AIPRP continue aussi de travailler avec la Division de la gestion de l'information pour aider le Ministère à mettre en œuvre une stratégie en vue de transfert officiel des documents des 43 organisations partenaires vers ses propres fonds de renseignements. Cet effort de collaboration permettra de définir les fonds de renseignements et de préciser le contenu de son chapitre d'[Info Source](#) ainsi que d'aider les demandeurs à présenter leur demande à l'institution intéressée. Les résultats de ces efforts seront communiqués en continu à la haute direction des organisations partenaires ainsi qu'aux coordonnateurs de l'AIPRP du Ministère. La Division de l'AIPRP soutient ces efforts par l'intermédiaire de diverses tribunes, notamment dans le cadre des réunions des spécialistes de l'AIPRP orchestrées par le SCT, afin de faire connaître et d'examiner avec les collègues le rôle que joue SPC dans la garde et le contrôle des documents à l'échelle du gouvernement du Canada.

La Gestion de l'information, la Sécurité, l'AIPRP, les Ressources humaines et les Communications ont collaboré à l'élaboration d'un plan de travail intégré et sont en train d'instaurer une suite d'activités visant à mobiliser les employés. Ces activités permettront de recueillir de l'information en vue de l'élaboration d'un plan intégré de formation en matière de protection des renseignements personnels, d'accès à l'information, de sécurité, de sécurité de la TI et de gestion de l'information à l'intention du personnel du Ministère.

Annexe A – Décret de délégation



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

Décret de délégation de pouvoirs relatifs à la *Loi sur l'accès à l'information*

Conformément à l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information*, la présidente de Services partagés Canada délègue par la présente aux personnes qui sont titulaires des postes cités à l'annexe, ou aux personnes qui occupent ce poste de façon intérimaire, l'autorité d'exercer les fonctions qui lui sont conférées en tant que présidente de Services partagés Canada, à titre de chef d'une institution gouvernementale en vertu des articles de la *Loi sur l'accès à l'information*. Cette désignation entre en vigueur dès la signature du document.

ANNEXE

1. Chef de l'exploitation
2. Sous-ministre adjointe principale et Agente principale des finances
Services ministériels
3. Secrétaire ministériel
4. Directeur/Directrice
Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée

Liseanne Forand

Ottawa,

2.4.12

Canada

Annexe B – Rapport statistique sur la *Loi sur l'accès à l'information*



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

Nom de l'institution : Services partagés Canada

Période visée par le rapport : 04/01/2012 au 03/31/2013

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

1.1 Nombre de demandes

	Nombre de demandes
Reçues pendant la période visée par le rapport	62
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	0
Total	62
Fermées pendant la période visée par le rapport	41
Reportées à la prochaine période de rapport	21

1.2 Source des demandes

Source	Nombre de demandes
Médias	27
Secteur universitaire	0
Secteur commercial (secteur privé)	25
Organisme	1
Public	9
Total	62

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

2.1 Disposition et délai de traitement

Disposition	Délai de traitement							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communication totale	0	6	3	0	0	0	0	9
Communication partielle	0	5	4	7	2	6	0	24
Tous exemptés	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0	0	0	0	0
Aucun document n'existe	0	3	0	0	0	0	0	3
Demande transmise	2	0	0	0	0	0	0	2
Demande abandonnée	1	2	0	0	0	0	0	3
Traitement informel	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3	16	7	7	2	6	0	41

2.2 Exceptions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
13(1)a)	0	16(2)a)	0	18a)	0	20.1	0
13(1)b)	0	16(2)b)	0	18b)	0	20.2	0
13(1)c)	0	16(2)c)	6	18c)	0	20.4	0
13(1)d)	0	16(3)	0	18d)	0	21(1)a)	8
13(1)e)	0	16.1(1)a)	0	18.1(1)a)	0	21(1)b)	3
14a)	0	16.1(1)b)	0	18.1(1)b)	0	21(1)c)	1
14b)	0	16.1(1)c)	0	18.1(1)c)	0	21(1)d)	1
15(1) - A.I.*	2	16.1(1)d)	0	18.1(1)d)	0	22	0
15(1) - Déf.*	2	16.2(1)	0	19(1)	13	22.1(1)	0
15(1) - A.S.*	0	16.3	0	20(1)a)	0	23	1
16(1)a)(i)	0	16.4(1)a)	0	20(1)b)	10	24(1)	2
16(1)a)(ii)	0	16.4(1)b)	0	20(1)b.1)	0	26	0
16(1)a)(iii)	0	16.5	0	20(1)c)	10		
16(1)b)	1	17	0	20(1)d)	1		
16(1)c)	0						
16(1)d)	0						

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

2.3 Exclusions

Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes	Article	Nombre de demandes
68a)	0	69(1)a)	3	69(1)g) re a)	5
68b)	0	69(1)b)	0	69(1)g) re b)	0
68c)	0	69(1)c)	0	69(1)g) re c)	1
68.1	0	69(1)d)	2	69(1)g) re d)	1
68.2a)	0	69(1)e)	1	69(1)g) re e)	2
68.2b)	0	69(1)f)	1	69(1)g) re f)	1
				69.1(1)	0

2.4 Support des documents divulgués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	9	0	0
Communication partielle	20	4	0
Total	29	4	0

2.5 Complexité

2.5.1 Pages pertinentes traitées et divulguées

Disposition des demandes	Nombre de pages traitées	Nombre de pages divulguées	Nombre de demandes
Communication totale	205	130	9
Communication partielle	6003	3250	24
Tous exemptés	0	0	0
Tous exclus	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	3

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

Disposition	Moins de 100 pages traitées		101 à 500 pages traitées		501 à 1 000 pages traitées		1 001 à 5 000 pages traitées		Plus de 5 000 pages traitées	
	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées	Nombre de demandes	Pages divulguées
Communication totale	8	80	1	50	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	7	272	14	2223	3	755	0	0	0	0
Tous exemptés	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	18	352	15	2273	3	755	0	0	0	0

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Estimation des frais	Avis juridique	Autres	Total
Communication totale	0	0	0	0	0
Communication partielle	15	1	0	0	16
Tous exemptés	0	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0	0
Total	15	1	0	0	16

2.6 Retards

2.6.1 Raisons des retards dans le traitement des demandes

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

2.6.2 Nombre de jours de retard

Nombre de jours en retard	Nombre de demandes en retard où le délai n'a pas été prorogé	Nombre de demandes en retard où le délai a été prorogé	Total
1 à 15 jours	0	0	0
16 à 30 jours	0	0	0
31 à 60 jours	0	0	0
61 à 120 jours	0	0	0
121 à 180 jours	0	0	0
181 à 365 jours	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0
Total	0	0	0

2.7 Demandes de traduction

Demandes de traduction	Acceptées	Refusées	Total
De l'anglais au français	0	0	0
Du français à l'anglais	0	0	0
Total	0	0	0

PARTIE 3 – Prorogations

3.1 Motifs des prorogations et disposition des demandes

Disposition des demandes nécessitant une prorogation	9(1)a Entrave au fonctionnement	9(1)b Consultation		9(1)c Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
Communication totale	0	0	0	0
Communication partielle	3	6	7	5
Tous exemptés	0	0	0	0
Tous exclus	0	0	0	0
Aucun document n'existe	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	0	0	0
Total	3	6	7	5

3.2 Durée des prorogations

Durée des prorogations	9(1)a Entrave au fonctionnement	9(1)b Consultation		9(1)c Avis à un tiers
		Article 69	Autres	
30 jours ou moins	0	0	4	0
31 à 60 jours	2	0	2	5
61 à 120 jours	1	0	1	0
121 à 180 jours	0	0	0	0
181 à 365 jours	0	6	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0
Total	3	6	7	5

PARTIE 4 – Frais

Type de frais	Frais perçus		Frais dispensés ou remboursés	
	Nombre de demandes	Montant	Nombre de demandes	Montant
Présentation	28	\$140	6	\$30
Recherche	0	\$0	0	\$0
Production	0	\$0	0	\$0
Programmation	0	\$0	0	\$0
Préparation	0	\$0	0	\$0
Support de substitution	0	\$0	0	\$0
Reproduction	0	\$0	0	\$0
Total	28	\$140	6	\$30

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

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

Consultations	Autres institutions fédérales	Nombre de pages à traiter	Autres organismes	Nombre de pages à traiter
Reçues pendant la période visée par le rapport	38	3452	0	0
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	1	2	0	0
Total	39	3454	0	0
Fermées pendant la période visée par le rapport	36	2678	0	0
Reportées à la prochaine période de rapport	3	776	0	0

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

Recommandation	Nombre de jours requis pour traiter les demandes de consultation							Total
	1 à 15 jours	16 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 120 jours	121 à 180 jours	181 à 365 jours	Plus de 365 jours	
Communiquer en entier	13	13	1	0	0	0	0	27
Communiquer en partie	1	3	1	1	0	0	0	6
Exempter en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Exclure en entier	0	0	0	0	0	0	0	0
Consulter une autre institution	0	0	1	0	0	0	0	1
Autre	2	0	0	0	0	0	0	2
Total	16	16	3	1	0	0	0	36

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

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

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

Nombre de jours	Nombre de réponses reçues	Nombre de réponses reçues après l'échéance
1 à 15	3	0
16 à 30	3	1
31 à 60	0	0
61 à 120	3	3
121 à 180	2	2
181 à 365	2	2
Plus de 365 jours	0	0
Total	13	8

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

7.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		\$446,967
Heures supplémentaires		\$0
Biens et services		\$47,084
• Marchés de services professionnels	\$0	
• Autres	\$47,084	
Total		\$494,051

7.2 Ressources humaines

Ressources	Voués à l'AI à temps plein	Voués à l'AI à temps partiel	Total
Employés à temps plein	2.00	3.38	5.38
Employés à temps partiel et occasionnels	0.00	0.32	0.32
Employés régionaux	0.00	0.00	0.00
Experts-conseils et personnel d'agence	0.00	0.00	0.00
Étudiants	0.00	0.00	0.00
Total	2.00	3.70	5.70

Annexe C – Les 43 organisations partenaires

1. Affaires autochtones et Développement du Nord Canada
2. Affaires étrangères et Commerce international Canada
3. Agence canadienne d'inspection des aliments
4. Agence canadienne de développement économique du Nord
5. Agence canadienne de développement international
6. Agence de la santé publique du Canada
7. Agence de promotion économique du Canada atlantique
8. Agence des services frontaliers du Canada
9. Agence du revenu du Canada
10. Agence fédérale de développement économique pour le Sud de l'Ontario (FedDev Ontario)
11. Agence spatiale canadienne
12. Agriculture et Agroalimentaire Canada
13. Anciens Combattants Canada
14. Bibliothèque et Archives Canada
15. Bureau du Conseil privé
16. Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada
17. Citoyenneté et Immigration Canada
18. Commission canadienne de sûreté nucléaire
19. Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada
20. Commission de la fonction publique
21. Conseil national de recherches Canada
22. Défense nationale et Forces canadiennes
23. Développement économique Canada pour les régions du Québec
24. Diversification de l'économie de l'Ouest Canada
25. École de la fonction publique du Canada
26. Environnement Canada
27. Gendarmerie royale du Canada
28. Industrie Canada
29. Infrastructure Canada
30. Ministère de la Justice
31. Ministère des Finances Canada
32. Parcs Canada
33. Patrimoine canadien
34. Pêches et Océans Canada
35. Ressources humaines et Développement des compétences Canada
36. Ressources naturelles Canada
37. Santé Canada
38. Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
39. Sécurité publique Canada
40. Service correctionnel Canada
41. Statistique Canada
42. Transports Canada
43. Travaux publics et Services gouvernementaux Canada