

Office national
de l'énergie



National Energy
Board

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

1^{er} avril 2012 – 31 mars 2013

Canada

Office national de l'énergie

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

1^{er} avril 2012 – 31 mars 2013

Autorisation de reproduction

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

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

Permission to Reproduce

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

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

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada 2013
représentée par l'Office national de l'énergie

N° de cat. NE1-6/1-2013F-PDF
ISSN 1926-3775

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

Pour de plus amples renseignements, contactez :

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

Imprimé au Canada

© Her Majesty the Queen in Right of Canada 2013
as represented by the National Energy Board

Cat No. NE1-6/1-2013E-PDF
ISSN 1926-3759

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

For further information, please contact:

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

Printed in Canada

TABLE DES MATIÈRES

I.	Introduction.....	1
II.	Description de la structure de l'institution.....	3
III.	Arrêtés de délégation FRENCH TO BE INSERTED (2).....	6
IV.	Rapport statistique	8
V.	Interprétation et explication.....	15
	PARTIE 1 – Demandes reçues en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	15
	PARTIE 2 – Demandes fermées durant la période visée.....	15
	PARTIE 3 – Prorogations	18
	PARTIE 4 - Frais	19
	PARTIE 5 - Consultations d'autres institutions et organismes	19
	PARTIE 6 – Délai de règlement des demandes de consultation de documents secrets du Cabinet.....	20
	PARTIE 7 - Ressources reliées à la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	21
VI.	Description des activités de sensibilisation et de formation.....	21
VII.	Politiques et directives nouvelles ou révisées.....	24
VIII.	Traitement informel des demandes d'AI	24
IX.	Info Source.....	25
X.	Plaintes et enquêtes.....	25
XI.	Obligation d'aider	25
XII.	Améliorer le soutien et maintenir la conformité.....	26

I. Introduction

Loi sur l'accès à l'information

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

Conformément à l'article 72 de la *Loi*, le responsable de chaque institution fédérale est tenu de soumettre au Parlement un rapport annuel sur l'administration de la *Loi* après la clôture de chaque exercice financier. Ce rapport annuel est déposé devant le Parlement conformément à l'article 72 de la *Loi*. Le présent rapport décrit comment l'Office national de l'énergie (l'ONÉ ou l'Office) a assumé ses responsabilités en matière d'accès à l'information durant l'exercice financier 2012-2013.

À propos de l'Office national de l'énergie

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

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

L'Office a aussi les responsabilités suivantes :

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

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

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'Office national de l'énergie, consultez notre site Web à l'adresse www.neb-one.gc.ca.

II. Description de la structure de l'institution

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

Les activités afférentes à la *Loi* menées durant la majorité de la période visée par le rapport relèvent du chef de la stratégie, Intégration opérationnelle, qui avait été désigné pour agir comme coordonnateur du 1^{er} avril 2012 au 31 janvier 2013 par le président et premier dirigeant de l'Office. Celui-ci a désigné le secrétaire de l'Office à cette fonction en date du 1^{er} février 2013. Selon l'organigramme, l'équipe du bureau de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) est rattachée à celle du secrétaire et des services de réglementation.

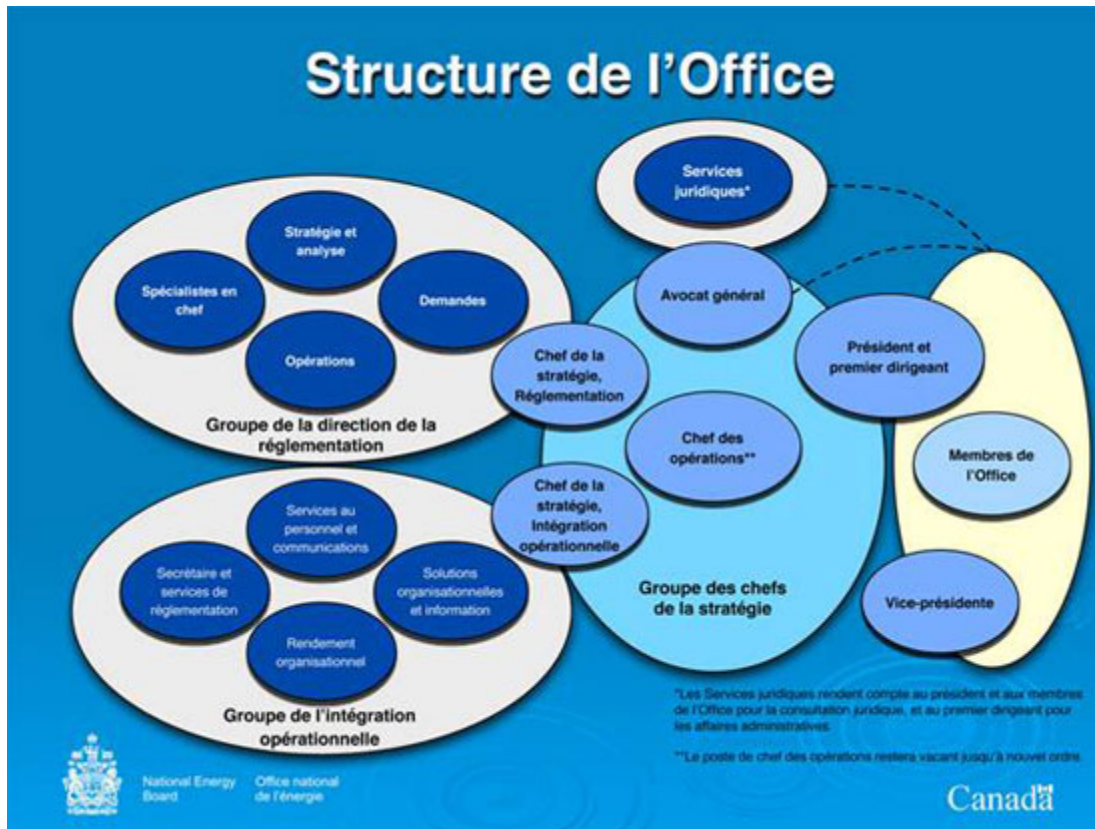
Le président et premier dirigeant doit voir de façon générale à ce que les politiques, procédures et pratiques de l'Office soient conformes à l'application et l'administration de la *Loi*. L'Office a des méthodes en place pour traiter toutes les demandes officielles d'accès à l'information. Ces demandes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

Le bureau de l'AIPRP compte deux agents permanents à plein temps et un agent principal détaché par un autre service de l'Office. C'est l'agent de soutien à la haute direction qui supervise cette équipe. L'Office a en outre engagé un employé contractuel pour aider à temps partiel à traiter les demandes. Outre l'employé contractuel et de l'agent de soutien à la haute direction qui travaillent tous deux à temps partiel, le bureau de l'AIPRP de l'Office compte actuellement quatre équivalents temps plein.

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

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

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



Info Source

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

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

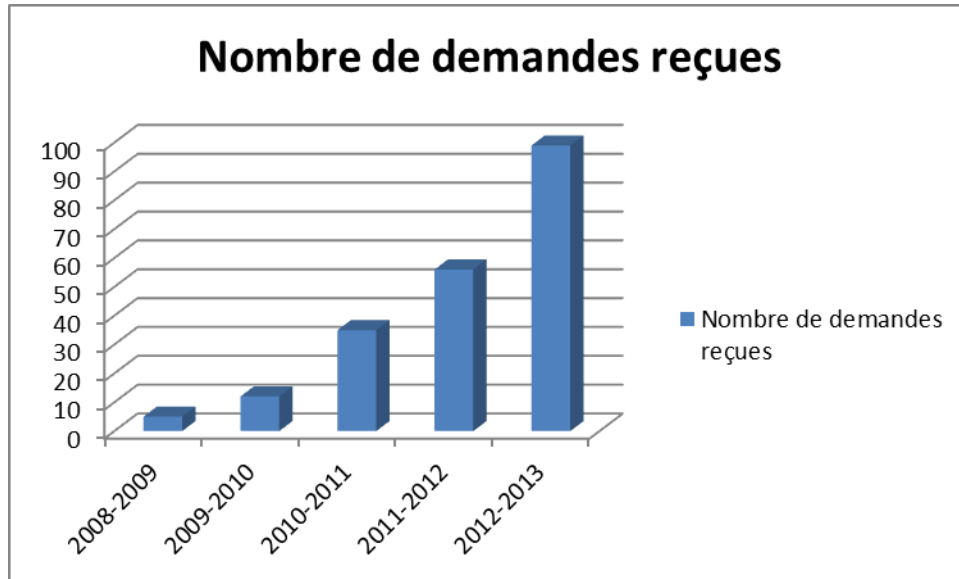
Salle de lecture

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

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

Charge de travail

L'exercice 2012-2013 a été une autre année record pour l'Office en ce qui concerne le nombre de demandes d'accès à l'information (AI) reçues. Ce nombre continue d'augmenter progressivement, comme en témoigne le graphique suivant.



L'Office a investi davantage dans l'AIPRP, sous forme de fonds, de formation et de mentorat, afin de maintenir en emploi le personnel qui en est chargé. Grâce à ces investissements, l'Office a été en mesure de répondre, dans les délais prévus par la loi, à 85 % de toutes les demandes d'AI. Il s'agit d'une amélioration comparativement à l'exercice précédent au cours duquel l'Office avait reçu 47 % moins de demandes et n'avait pu répondre qu'à 80 % d'entre elles à temps. L'ONÉ a également éliminé son arriéré de demandes et a mis un frein à l'accumulation des demandes d'AI. Il continue de faire des efforts soutenus pour venir à bout du nombre sans précédent de demandes.

Faits saillants et réalisations en 2012-2013

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

- Au terme de l'exercice, l'ONÉ avait traité 85 % des demandes dans les délais prescrits.
- L'ONÉ est resté déterminé à respecter les délais, malgré le volume élevé des demandes et consultations d'autres institutions.
- Des séances de formation portant expressément sur la *Loi* et sur les procédures de l'ONÉ pour le traitement des demandes ont eu lieu tout au long de l'année. Neuf séances ont été données et au total, 96 employés y ont participé.
- Toutes les catégories de documents propres à l'institution liées au fonds de renseignements de l'ONÉ ont été mises à jour sur *Info Source*.

III. Arrêtés de délégation

Office national
de l'énergie



National Energy
Board

Bureau du président et premier dirigeant

Office of the Chair and CEO

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

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

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

Fait à Calgary (Alberta), le 1^{er} avril 2011.



Gaétan Caron
Président et premier dirigeant

¹ L.C. 1980-81-82, ch. 111

Office national
de l'énergie



National Energy
Board

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

Par la présente, le président et premier dirigeant de l'Office national de l'énergie (l'Office), en vertu de l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information*, remplace l'Arrêté de remplacement sur la délégation en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* pris le 1^{er} avril 2011 à Calgary (Alberta) par le texte qui suit.

Le président et premier dirigeant de l'Office, en vertu de l'article 73 de la *Loi sur l'accès à l'information*¹ délègue par la présente au titulaire du poste de secrétaire de l'Office, les attributions et fonctions que la *Loi sur l'accès à l'information* assigne au président et premier dirigeant en qualité de responsable d'une institution fédérale.

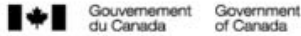
Fait à Calgary (Alberta), le 1^{er} février 2013.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gaétan Caron', written over a horizontal line.

Gaétan Caron
Président et premier dirigeant

¹ L.C. 1980-81-82, ch. 111

IV. Rapport statistique



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

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

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	99
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	19
Total	118
Fermées pendant la période visée par le rapport	98
Reportées à la prochaine période de rapport	20

1.2 Source des demandes

Source	Nombre de demandes
Médias	17
Secteur universitaire	3
Secteur commercial (secteur privé)	45
Organisme	4
Public	30
Total	99

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	2	0	1	0	0	0	0	3
Communication partielle	1	5	6	28	4	6	1	51
Tous exemptés	0	0	0	1	0	0	0	1
Tous exclus	3	0	0	0	0	0	0	3
Aucun document n'existe	12	18	0	3	0	0	0	33
Demande transmise	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	3	4	0	0	0	0	0	7
Traitement informel	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	21	27	7	32	4	6	1	98

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)	5	18a)	1	20.1	0
13(1)b)	0	16(2)b)	0	18b)	1	20.2	0
13(1)c)	1	16(2)c)	4	18c)	0	20.4	0
13(1)d)	0	16(3)	0	18d)	2	21(1)a)	21
13(1)e)	0	16.1(1)a)	0	18.1(1)a)	0	21(1)b)	23
14a)	3	16.1(1)b)	0	18.1(1)b)	0	21(1)c)	7
14b)	2	16.1(1)c)	0	18.1(1)c)	0	21(1)d)	0
15(1) - A.I.*	1	16.1(1)d)	0	18.1(1)d)	0	22	0
15(1) - Déf.*	0	16.2(1)	0	19(1)	47	22.1(1)	1
15(1) - A.S.*	0	16.3	0	20(1)a)	0	23	13
16(1)a)(i)	0	16.4(1)a)	0	20(1)b)	4	24(1)	4
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)	5		
16(1)b)	0	17	1	20(1)d)	2		
16(1)c)	1						
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)	4	69(1)a)	0	69(1)g) re a)	0
68b)	0	69(1)b)	0	69(1)g) re b)	0
68c)	0	69(1)c)	0	69(1)g) re c)	0
68.1	0	69(1)d)	0	69(1)g) re d)	0
68.2a)	0	69(1)e)	0	69(1)g) re e)	0
68.2b)	0	69(1)f)	0	69(1)g) re f)	0
				69.1(1)	0

2.4 Support des documents divulgués

Disposition	Papier	Électronique	Autres
Communication totale	3	0	0
Communication partielle	47	4	0
Total	50	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	347	347	3
Communication partielle	15604	13944	51
Tous exemptés	13	0	1
Tous exclus	0	0	3
Demande abandonnée	0	0	7

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	2	4	1	343	0	0	0	0	0	0
Communication partielle	26	595	16	3233	4	2336	5	7780	0	0
Tous exemptés	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tous exclus	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	39	599	17	3576	4	2336	5	7780	0	0

2.5.3 Autres complexités

Disposition	Consultation requise	Estimation des frais	Avis juridique	Autres	Total
Communication totale	1	0	0	2	3
Communication partielle	42	1	27	8	78
Tous exemptés	1	0	0	0	1
Tous exclus	0	0	0	0	0
Demande abandonnée	0	4	0	0	4
Total	44	5	27	10	86

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
14	11	3	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	2	2
16 à 30 jours	0	1	1
31 à 60 jours	0	5	5
61 à 120 jours	0	3	3
121 à 180 jours	0	2	2
181 à 365 jours	0	0	0
Plus de 365 jours	0	1	1
Total	0	14	14

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	1	0
Communication partielle	22	0	13	31
Tous exemptés	1	0	1	0
Tous exclus	0	0	0	0
Aucun document n'existe	3	0	0	3
Demande abandonnée	0	0	0	0
Total	26	0	15	34

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	18	0	9	5
31 à 60 jours	8	0	3	26
61 à 120 jours	0	0	3	3
121 à 180 jours	0	0	0	0
181 à 365 jours	0	0	0	0
Plus de 365 jours	0	0	0	0
Total	26	0	15	34

PARTIE 4 – Frais

Type de frais	Frais perçus		Frais dispensés ou remboursés	
	Nombre de demandes	Montant	Nombre de demandes	Montant
Présentation	83	\$415	15	\$75
Recherche	4	\$1,188	2	\$218
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	87	\$1,603	17	\$293

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	42	2349	0	0
En suspens à la fin de la période de rapport précédente	0	0	0	0
Total	42	2349	0	0
Fermées pendant la période visée par le rapport	41	2340	0	0
Reportées à la prochaine période de rapport	1	9	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	19	4	0	0	0	0	0	23
Communiquer en partie	12	3	1	1	0	0	0	17
Exempter en entier	1	0	0	0	0	0	0	1
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	32	7	1	1	0	0	0	41

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	0	0
16 à 30	0	0
31 à 60	0	0
61 à 120	0	0
121 à 180	0	0
181 à 365	0	0
Plus de 365 jours	0	0
Total	0	0

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

7.1 Coûts

Dépenses		Montant
Salaires		\$232,557
Heures supplémentaires		\$0
Biens et services		\$112,557
• Marchés de services professionnels	\$88,038	
• Autres	\$24,519	
Total		\$345,114

7.2 Ressources humaines

Ressources	Voués à l'AI à temps plein	Voués à l'AI à temps partiel	Total
Employés à temps plein	3.00	2.00	5.00
Employés à temps partiel et occasionnels	0.00	0.00	0.00
Employés régionaux	0.00	0.00	0.00
Experts-conseils et personnel d'agence	0.00	1.00	1.00
Étudiants	0.00	0.00	0.00
Total	3.00	3.00	6.00

V. Interprétation et explication

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

Nombre de demandes

Durant la période visée par le rapport, l'Office a reçu 99 demandes aux termes de la *Loi*, contre 56 à l'exercice précédent, dont 19 demandes avaient été reportées à 2012-2013. Du total de 118 demandes, 98 ont été traitées et 20 ont été reportées à l'exercice en cours.

Provenance des demandes

Des 99 demandes reçues, 45 provenaient de l'entreprise privée, 30 du public et 17 des médias. L'Office a en outre reçu quatre demandes en provenance d'organisations et trois de la part du milieu universitaire.

PARTIE 2 – Demandes fermées durant la période visée

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

Tous les documents ont été communiqués dans trois cas sur les 98 demandes fermées; dans 51 cas, les documents ont été transmis en partie; dans un cas, aucun document n'a été divulgué en raison d'exceptions; dans trois cas, rien n'a été divulgué en raison d'exclusions et dans 33 cas, il n'existait aucun dossier. Aucune demande n'a été transférée; sept ont été annulées par le demandeur et aucune n'a été traitée de manière non officielle.

Des trois demandes pour lesquelles tous les documents ont été communiqués, deux ont été traitées entre 1 et 15 jours et une entre 31 et 60 jours.

Des 51 demandes pour lesquelles les documents ont été transmis en partie, une a été traitée entre 1 et 15 jours, cinq entre 16 et 30 jours, six entre 31 et 60 jours, 28 entre 61 et 120 jours, quatre entre 121 et 180 jours, six entre 181 et 365 jours et une a nécessité plus de 365 jours.

La demande pour laquelle aucun document n'a été transmis en raison d'exceptions a été traitée entre 61 et 120 jours.

Dans les cas où l'Office n'a divulgué aucun document en raison d'exclusions, toutes les demandes ont été traitées en moins de 15 jours.

Des 33 cas où il n'existait pas de dossier, 12 demandes ont été traitées en moins de 15 jours, 18 entre 16 et 30 jours et trois entre 61 et 120 jours.

Dans les sept cas où les demandes ont été annulées par le demandeur, trois demandes ont été traitées en moins de 15 jours et quatre ont été annulées après 16 à 30 jours.

Exceptions

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

Renseignement obtenu à titre confidentiel :

- Alinéa 13(1)c) invoqué dans une demande

Affaires fédérales-provinciales :

- Alinéa 14a) invoqué dans trois demandes
- Alinéa 14b) invoqué dans deux demandes

Affaires internationales et défense :

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

Renseignements pouvant aider à commettre une infraction :

- Alinéa 16(1)c) invoqué dans une demande
- Alinéa 16(2)a) invoqué dans cinq demandes
- Alinéa 16(2)c) invoqué dans quatre demandes

Sécurité des personnes :

- Article 17 invoqué dans une demande

Intérêts économiques :

- Alinéa 18a) invoqué dans une demande
- Alinéa 18b) invoqué dans une demande
- Alinéa 18d) invoqué dans deux demandes

Renseignements personnels :

- Paragraphe 19(1) invoqué dans 47 demandes

Information de tiers :

- Alinéa 20(1)b) invoqué dans quatre demandes
- Alinéa 20(1)c) invoqué dans cinq demandes
- Alinéa 20(1)d) invoqué dans deux demandes

Conseils :

- Alinéa 21(1)a) invoqué dans 21 demandes
- Alinéa 21(1)b) invoqué dans 23 demandes
- Alinéa 21(1)c) invoqué dans sept demandes

Vérification interne :

- Paragraphe 21.1(1) invoqué dans une demande

Secret professionnel des avocats :

- Article 23 invoqué dans 13 demandes

Interdictions réglementaires :

- Paragraphe 24(1) invoqué dans quatre demandes

Exclusions

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

Format de l'information transmise

Dans le cas des trois demandes pour lesquelles tous les renseignements ont été divulgués, les demandeurs ont reçu des copies papier de l'information.

Des 51 demandes pour lesquelles les documents ont été transmis en partie, les demandeurs ont reçu des copies papier de l'information dans 47 cas et un fichier électronique dans quatre cas.

Complexité

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

Pages pertinentes traitées et communiquées

Dans les trois cas où tous les documents ont été communiqués, l'ONÉ a traité et communiqué 347 pages. Dans les 51 cas où les documents ont été communiqués en partie, l'ONÉ a traité 15 604 pages et communiqué 13 944 pages. L'ONÉ a traité 13 pages et a exempté tous les documents dans un cas. En ce qui concerne les demandes où toute l'information a été exclue et les demandes annulées, aucune page n'a été traitée ou communiquée.

Pages pertinentes traitées et communiquées par taille des demandes

Dans les 39 cas où moins de 100 pages ont été traitées, l'ONÉ a communiqué 599 pages. Dans les 17 demandes où de 101 à 500 pages ont été traitées, l'ONÉ a communiqué 3 576 pages. En réponse à quatre demandes où de 501 à 1 000 pages ont été traitées, l'ONÉ a communiqué 2 336 pages. Cinq demandes ont nécessité le traitement de 2 001 à 5 000 pages et la communication de 7 780 pages.

Autres complexités

Dans certains cas, plusieurs facteurs ont concouru à accroître la complexité des demandes. Dans 44 cas, des consultations se sont révélées nécessaires, des frais ont été évalués pour le traitement de cinq demandes et des avis juridiques ont été sollicités dans le cas de 27 demandes traitées durant la période visée, sans compter dix demandes de renseignements sur des sujets jugés très délicats.

Présomption de refus

Si l'ONÉ ne répond pas à une demande dans les délais prévus (dans le délai original de 30 jours ou avant l'échéance de la prorogation), cela équivaut à un refus de communication.

Motifs justifiant le non-respect des délais réglementaires

L'ONÉ a respecté les délais réglementaires liés à plus de 85 % des demandes fermées au cours de la période visée. Quatorze demandes n'ont pas été fermées dans les délais réglementaires (originaux ou prorogés). Le motif principal du non-respect des délais dans 11 des 14 cas est la charge de travail, en raison du grand nombre de demandes à traiter, de l'insuffisance des ressources et d'autres tâches connexes à exécuter, comme les plaintes, la formation, la révision du chapitre dans *Info Source* et les plans d'action prévus dans le cadre de responsabilisation de gestion. Dans trois cas, la nécessité de consulter à l'externe explique le non-respect du délai réglementaire.

Nombre de jours après l'expiration du délai

L'ONÉ n'a dépassé aucun délai prescrit dans les cas où aucune prorogation n'a été accordée.

Dans les 14 cas où l'ONÉ a répondu après le délai prescrit et où une prorogation avait été accordée, deux demandes ont été traitées entre 1 et 15 jours après le délai, une entre 16 et 30 jours après le délai, cinq entre 31 et 60 jours après le délai, trois entre 61 et 120 jours après le délai, deux entre 121 et 180 jours après le délai et une plus de 365 jours après le délai.

Demandes de traduction

Aucune demande de traduction n'a été nécessaire pour répondre aux demandes d'AI en 2012-2013.

PARTIE 3 – Prorogations

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

Des prorogations autorisées par la *Loi* ont été invoquées le plus souvent pour donner le temps d'examiner un grand nombre de documents et pour donner avis aux tiers. Dans le cas où tous les documents ont été transmis, une prorogation a été accordée à des fins de consultation en vertu de l'alinéa 9(1)b).

Dans les cas où les documents ont été transmis en partie, 22 prorogations ont été accordées en vertu de l'alinéa 9(1)a), 13 l'ont été en vertu de l'alinéa 9(1)b) et 31 l'ont été en vertu de l'alinéa 9(1)c).

Dans un cas où tous les documents faisaient l'objet d'une exception, une prorogation a été accordée en vertu de l'alinéa 9(1)a) et une autre en vertu de l'alinéa 9(1)b).

Dans les cas où il n'existait aucun dossier, des prorogations ont été accordées en vertu de l'alinéa 9(1)a).

Durée des prorogations

Dans les 26 cas où une prorogation a été accordée en vertu de l'alinéa 9(1)a), 18 demandes ont nécessité une prorogation de 30 jours ou moins et huit demandes en ont nécessité une de 31 à 60 jours.

Dans les 15 cas où une prorogation a été accordée en vertu de l'alinéa 9(1)b), neuf demandes ont nécessité une prorogation de 30 jours ou moins, trois en ont nécessité une de 31 à 60 jours et trois en ont nécessité une de 61 à 120 jours.

Dans les 34 cas où une prorogation a été accordée en vertu de l'alinéa 9(1)c), cinq prorogations ont été de 30 jours ou moins, 26 ont été de 31 à 60 jours et trois ont été de 61 à 120 jours.

PARTIE 4 - Frais

Durant la période visée, l'Office a perçu des frais de 415 \$ pour 83 demandes et des frais de recherche de 1 188 \$ pour quatre demandes, soit un total de 1 603 \$ pour 87 demandes.

L'Office a renoncé aux frais de demande ou les a remboursés dans 15 cas pour un montant de 75 \$ et aux frais de recherche dans deux cas pour un montant de 218 \$, pour un total de 293 \$ pour 17 demandes. Dans certains cas, cette décision a été prise dans l'intérêt public et dans d'autres, pour éviter des difficultés aux demandeurs.

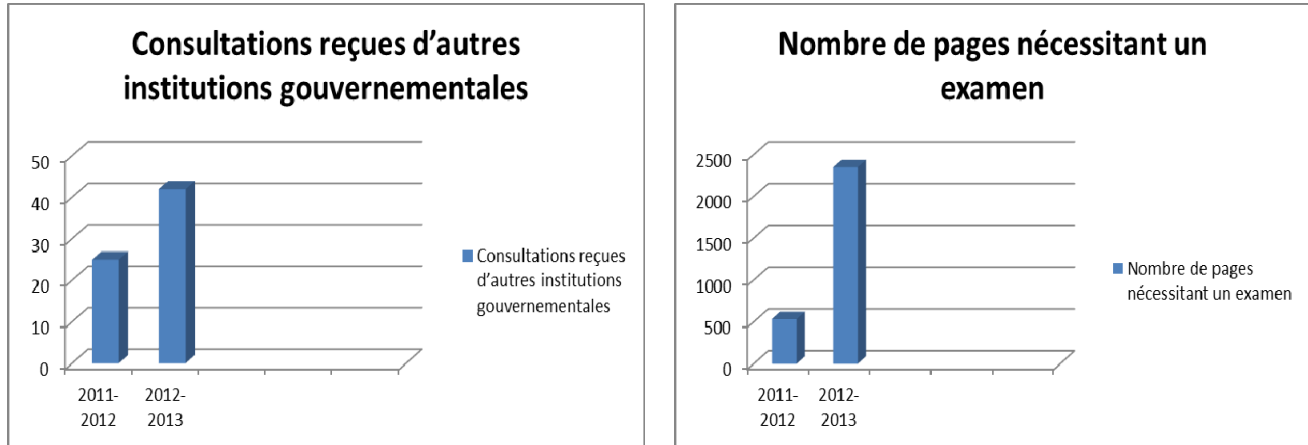
PARTIE 5 - Consultations d'autres institutions et organismes

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

Consultations d'autres institutions et organismes

Durant la période visée, l'Office a reçu 42 consultations d'autres institutions gouvernementales nécessitant l'examen de 2 349 pages, ce qui constitue une augmentation appréciable comparativement à l'exercice précédent où l'Office n'a reçu que 25 consultations d'autres institutions gouvernementales et n'ayant nécessité l'examen que de 534 pages.

Aucune consultation n'a été reportée de la période précédente.



Des 42 consultations d'autres institutions gouvernementales ayant nécessité l'examen de 2 349 pages au total, 41 ont été fermées durant la période visée et une consultation était en cours à la fin de cette période, en raison de la nécessité d'examiner neuf pages.

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

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

Des 23 cas où l'ONÉ a recommandé que les documents soient communiqués en entier, 19 demandes de consultation ont été traitées entre 1 et 15 jours et quatre ont été traitées entre 16 et 30 jours. Dans les 17 cas où l'Office a recommandé que les documents soient communiqués en partie, 12 demandes de consultation ont été traitées entre 1 et 15 jours, trois entre 16 et 30 jours et une entre 31 et 60 jours. Dans l'unique cas où l'Office a recommandé l'exemption de tous les documents, il a répondu en moins de 15 jours.

Recommandations et délai de traitement des consultations d'autres organismes

L'ONÉ n'a reçu aucune demande de consultation d'autres organismes.

PARTIE 6 – Délai de règlement des demandes de consultation de documents secrets du Cabinet

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

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

Coûts

Les coûts ne comprennent que ceux liés à l'administration de la *Loi* engagés par le bureau de l'AIPRP qui est investi du pouvoir de répondre aux demandes officielles d'accès à l'information. Les coûts ne comprennent pas ceux qui ont été engagés par d'autres instances, comme les bureaux de première responsabilité et les services juridiques. Le coût des ressources liées à la *Loi* durant la période visée a totalisé 345 114 \$.

Les salaires versés aux employés du bureau de l'AIPRP chargés des activités liées à l'administration de la *Loi* ont totalisé 232 557 \$.

L'Office a dépensé 112 557 \$ en biens et services liés à l'administration de la *Loi*, soit 88 038 \$ au titre de contrats de services professionnels et 24 519 \$ au titre d'autres biens et services.

Ressources humaines

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

VI. Description des activités de sensibilisation et de formation

Formation des analystes de l'AIPRP

Durant la période visée par le rapport, le personnel de l'AIPRP a participé aux événements et séances de formation indiqués ci-après.

Séance d'information sur des questions de protection des renseignements personnels d'ARMA International – Le 11 mars 2013

Avec plus de 11 000 membres à l'échelle du globe, ARMA International est la plus ancienne et la plus grande association d'administrateurs et de gestionnaires de documents de la profession. Au cours de la période visée, trois membres de l'équipe de l'AIPRP ont participé à un dîner-causerie où ils ont pu entendre la commissaire à la protection de la vie privée de l'Alberta, Jill Clayton. M^{me} Clayton a abordé les questions et tendances actuelles en matière de protection des renseignements personnels, notamment certains aspects des médias sociaux et des progrès technologiques. Elle a également donné des renseignements généraux et des exemples réels d'affaires sur lesquelles elle a statué dans l'exercice de ses fonctions.

Yvon Gauthier Info-Formation - Du 4 au 8 février 2013

Yvon Gauthier offre une gamme complète de cours et de services conçus tout particulièrement pour sensibiliser les gens aux questions et aux lois en matière de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information et les renseigner à ce sujet. Au cours de la période visée, quatre membres de l'AIPRP ont participé aux trois séances suivantes :

- **Gros plan sur les renseignements personnels** – Qu’est-ce qu’un renseignement personnel et quelles sont les restrictions entourant la collecte, l’utilisation et la diffusion d’un tel renseignement?
- **Cadre de gestion visant la protection des renseignements personnels** – Le cadre de gestion visant la protection des renseignements personnels expose les grandes lignes de la structure de réduction des risques et de la vulnérabilité en matière de renseignements personnels. Pour établir un solide cadre de protection des renseignements personnels, il faut réaliser une analyse de situation de la gouvernance, des façons de faire, de la formation et de la technologie.
- **Info Source** – *Info Source* est un répertoire des renseignements personnels qui ont été recueillis, utilisés ou divulgués par l’ONÉ. Ce répertoire a pour but d’assurer l’enregistrement et la mise à jour de toutes les banques de données personnelles, ainsi que leur conformité aux exigences de la loi et des politiques et directives du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Association canadienne d’accès à l’information et de la protection des renseignements personnels – Le 3 décembre 2012

Établie en 1987, l’Association canadienne d’accès à l’information et de la protection des renseignements personnels (ACAP) est un organisme à but non lucratif dont le mandat est d’accroître les connaissances et l’expertise de ses membres en matière d’accès à l’information et de protection des renseignements personnels, plus particulièrement en ce qui a trait aux aspects juridiques et pratiques. Au cours du dernier exercice, deux membres de l’AIPRP ont participé à la conférence annuelle de l’ACAP, à Ottawa, dont l’ordre du jour incluait les points suivants :

- le discours thème de Suzanne Legault, Commissaire à l’information du Canada, et de Jennifer Stoddard, Commissaire à la protection de la vie privée du Canada;
- une séance sur les nouvelles technologies et innovations pour favoriser la confidentialité;
- un résumé des décisions rendues l’an dernier par des tribunaux sur des questions d’accès à l’information et de protection des renseignements personnels;
- les politiques et procédures de notification en cas de violation.

Réunion informelle avec la Division de la politique de l’information et de la protection des renseignements personnels du Secrétariat du Conseil du Trésor – Le 4 décembre 2013

Deux membres de l’équipe de l’AIPRP ont rencontré un analyste des politiques de la Division de la politique de l’information et de la protection des renseignements personnels dans le but de discuter des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, des fichiers de renseignements personnels, des cadres de responsabilisation de gestion et d’autres questions liées à la protection des renseignements personnels.

Les membres de l’équipe de l’AIPRP ont également participé à une formation informelle au logiciel AccessPro (Privasoft) portant sur la gestion de cas et la rédaction tant pour l’administrateur que pour l’utilisateur final. Le personnel du bureau de l’AIPRP a participé par téléconférence aux cours offerts par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada portant sur l’accès à l’information et la protection des renseignements personnels, les fichiers de renseignements personnels, *Info Source* et les exigences relatives à la présentation de rapports au Parlement.

Formation du personnel de l'Office

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

L'Office continue de donner de la formation générale pour sensibiliser davantage les employés à leurs responsabilités en vertu de la *Loi* de même que de la formation spécialisée pour répondre aux besoins des clients. Le bureau de l'AIPRP a fourni de la formation générale relative aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* ainsi que sur la *Loi*, et à leur incidence sur les programmes et initiatives de l'Office.

Le personnel du bureau de l'AIPRP a également participé à des séances d'orientation servant à informer les 54 nouveaux employés de leurs obligations en vertu des ces deux lois.

Au cours de la période visée, Yvon Gauthier Info-Formation a animé une séance de deux jours de formation intensive pour le personnel désigné de l'Office (18 participants), quatre séances d'une demi-journée à l'intention de tous les employés de l'ONÉ (60 participants) et trois séances d'une demi-journée mettant plus particulièrement l'accent sur la protection des renseignements personnels (18 participants). Des membres du personnel de l'ONÉ ont également participé à une séance de formation spécialisée afin d'aider l'Office à élaborer une stratégie visant à déterminer les domaines dans lesquels l'Office recueille, utilise et communique les renseignements personnels susceptibles de nécessiter des évaluations supplémentaires des facteurs relatifs à la vie privée ou une révision de celles-ci, les banques de renseignements personnels et/ou les catégories de renseignements personnels.

La formation à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels est obligatoire pour tous les employés de l'Office. Cette formation est un projet en cours qui se déroulera tout au long de l'exercice financier 2013-2014 et fera l'objet d'un compte rendu à une date ultérieure.

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

VII. Politiques et directives nouvelles ou révisées

En 2012-2013, l'Office n'a mis en œuvre aucune politique, procédure ou ligne directrice visant l'accès à l'information, mais a plutôt continué d'établir et d'améliorer ses procédures existantes. La majorité des travaux de politiques et de procédures effectués par l'Office au cours de la période visée portaient sur la protection des renseignements personnels et l'élaboration et la mise en œuvre d'un cadre de gestion à cet égard.

L'Office satisfait aux exigences de la Directive concernant l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information* ainsi qu'à toutes les autres politiques, lignes directrices et procédures du Secrétariat du Conseil du Trésor.

Au cours de la période de rapport, l'Office a produit les nouveaux documents suivants relativement à la mise en œuvre des lois sur la protection de la vie privée et d'une culture de protection des renseignements personnels :

- politique concernant le site Web;
- options relatives à la conception structurale d'un cadre de gestion visant la protection des renseignements personnels;
- politique de l'Office national de l'énergie en matière de violation et d'incident;
- procédure abrégée de l'Office national de l'énergie visant les violations et incidents;
- procédure exhaustive de l'Office national de l'énergie visant les violations et incidents;
- politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée de l'Office national de l'énergie;
- procédure de l'Office national de l'énergie visant l'exécution d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée;
- politiques et lignes directrices de protection de la vie privée dans le cadre des activités de collecte, de création, de gestion et de traitement de renseignements personnels;
- concept de la vie privée;
- création de registres cohérents pouvant assurer la protection des renseignements personnels;
- protection des renseignements personnels et gestion des ressources humaines;
- protection des renseignements personnels et communication;
- protection des renseignements personnels et conclusion de contrats.

VIII. Traitement informel des demandes d'AI

L'Office reçoit des demandes de renseignements auxquelles il est possible de répondre sans invoquer la *Loi sur l'accès à l'information*, mais en respectant l'esprit de celle-ci. En pareil cas, l'Office n'exige pas les frais de demande de 5 \$.

Il est possible de traiter une demande de manière informelle lorsque les renseignements demandés sont en majorité du domaine public ou qu'ils peuvent être divulgués pour d'autres raisons. En 2012-2013, 25 demandes d'accès à l'information ont été traitées de manière informelle.

Toute copie de documents divulgués en réponse à une demande d'accès à l'information complétée en conformité avec la *Loi*, et indiquée à la page Demandes d'accès à l'information complétées du site Web de l'ONÉ, est traitée comme étant une demande informelle. En 2012-2013, le bureau de l'AIPRP a traité 45 demandes de ce type.

IX. Info Source

L'ONÉ a entrepris un examen complet de ses dossiers de programme en réponse au rapport sur le Cadre de responsabilisation de gestion de 2010-2011. Les changements ont été inclus dans la publication *Info Source* de 2012, qui a été rédigée de manière à refléter avec exactitude le contenu des documents créés à l'appui des activités et les harmoniser avec l'Architecture des activités de programme 2012-2013.

X. Plaintes et enquêtes

Durant la période 2012-2013 visée par le rapport, le Commissariat à l'information a signalé à l'ONÉ une plainte qui a été réglée à la satisfaction du demandeur. L'Office a également réglé une plainte reçue en 2011-2012 qui avait été reportée au dernier exercice. Cette plainte, qui portait sur des frais facturés par l'Office, a été jugée bien fondée et les frais ont été annulés.

XI. Obligation d'aider

L'ONÉ continue de faire tous les efforts nécessaires pour honorer son obligation d'aider les demandeurs. Voici quelques exemples illustrant la manière dont il s'y est pris pour honorer son obligation en 2012-2013.

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

XII. Améliorer le soutien et maintenir la conformité

L'ONÉ continue de s'améliorer au chapitre du respect des délais, de l'efficacité et de l'exactitude des réponses aux demandes d'accès à l'information. La haute direction a également amélioré son niveau d'engagement par des rencontres hebdomadaires et des rapports.

En 2012-2013, l'ONÉ :

- a éliminé l'arriéré de demandes reçues au cours d'exercices précédents mais non encore complétées;
- a amélioré la divulgation proactive afin d'accroître l'information à la disposition du public et ainsi, de réduire le nombre de demandes officielles d'AI;
- a amélioré le processus de communication avec les demandeurs afin de mieux comprendre les demandes, la portée de chacune et les renseignements à fournir;
- a continué de mettre en œuvre un programme structuré de sensibilisation dans l'ensemble de l'Office pour s'assurer que le personnel et les hauts fonctionnaires connaissent bien leurs rôles et responsabilités à l'égard de cette question de l'AIPRP;
- a collaboré avec des consultants spécialistes possédant une expertise des processus administratifs afin de faciliter l'élaboration et la mise en œuvre d'un cadre de gestion visant la protection des renseignements personnels;
- a amélioré son respect des délais prescrits par la loi, bien que le nombre de demandes d'accès et de consultation reçues ait pratiquement doublé comparativement à l'exercice précédent.