



# Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée

## Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant  
le 31 mars 1998

Canada

## **Présentation amélioré des rapports au Parlement**

### **Document pilote**

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 1998

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N<sup>o</sup> de catalogue BT31-4/63-1998

ISBN 0-660-60729-8



## Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, le document antérieurement désigné comme la *Partie III du Budget principal des dépenses* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* et le *Rapport ministériel sur le rendement*.

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, le rapport d'automne sur le rendement comprend 80 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport du gouvernement intitulé *Une gestion axée sur les résultats*.

Ce *Rapport ministériel sur le rendement*, qui couvre la période se terminant le 31 mars 1998, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans la *Partie III du Budget principal des dépenses* ou le projet pilote de *Rapport sur les plans et priorités* pour 1997-1998. Les principaux engagements en matière de résultats pour l'ensemble des ministères et organismes sont aussi inclus dans *Une gestion axée sur les résultats*.

Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner et de mettre au point tant la gestion que la communication des résultats. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/fkey.html>

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant :

Secteur de la planification, du rendement et des rapports  
Secrétariat du Conseil du Trésor  
L'Esplanade Laurier  
Ottawa (Ontario) Canada  
K1A 0R5  
Téléphone : (613) 957-7042  
Télécopieur : (613) 957-7044

**COMMISSARIATS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE**

**RAPPORT SUR LE RENDEMENT**

**pour la période prenant fin le 31 mars 1998**

Approuvé : \_\_\_\_\_  
Commissaire à l'information du Canada

Date : \_\_\_\_\_

Approuvé : \_\_\_\_\_  
Commissaire à la protection de la  
vie privée du Canada

Date : \_\_\_\_\_

Approuvé : \_\_\_\_\_  
Ministre de la Justice

Date : \_\_\_\_\_

## TABLE DES MATIÈRES

<b>I</b>	<b>Introduction</b>	
<b>II</b>	<b>Commissariat à l'information</b>	
	Message du Commissaire	8
	Mandat et objectifs	8
	Environnement opérationnel	9
	Rendement du secteur d'activité	10
<b>III</b>	<b>Commissariat à la protection de la vie privée</b>	
	Message du Commissaire	14
	Mandat et objectifs	14
	Environnement opérationnel	15
	Rendement du secteur d'activité	16
<b>IV</b>	<b>Gestion intégrée</b>	
	Objectifs	20
	Rendement du secteur d'activité	20
<b>V</b>	<b>Rendement financier</b>	
	Tableau 1 : Résumé des crédits approuvés	21
	Tableau 2 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles	22
	Tableau 3 : Comparaison chronologique des dépenses prévues et des dépenses réelles	23
<b>VI</b>	<b>Renseignements complémentaires</b>	
	Préparation à l'an 2000	24
	Recouvrement des coûts	25
	Législation appliquée par les Commissaires	25
	Rapports annuels législatifs et autres publications	25
	Personne-ressource	26

## SECTION I - INTRODUCTION

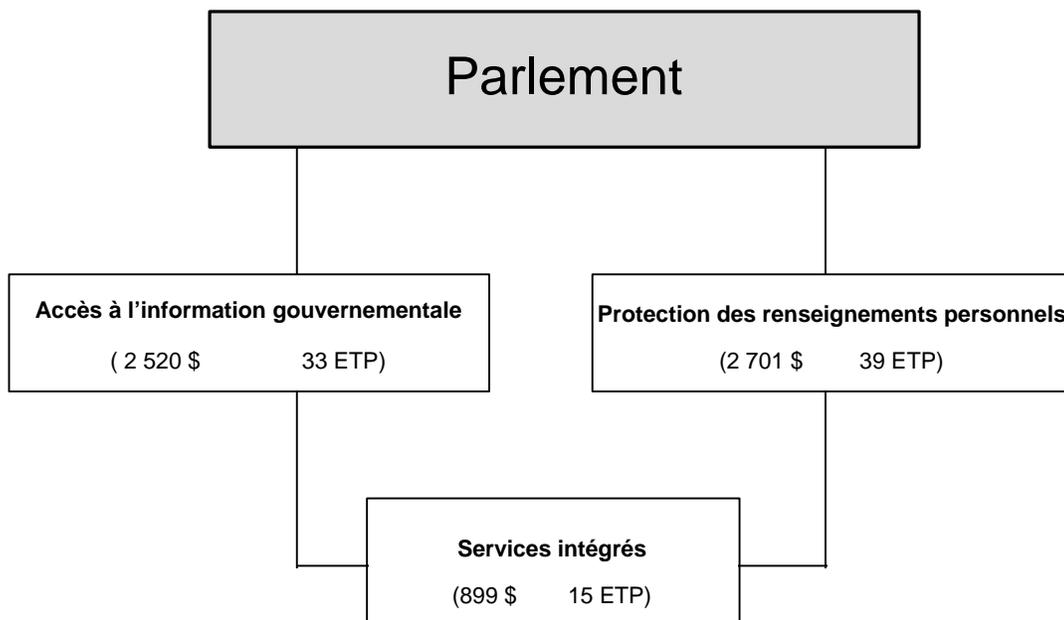
Les Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée sont le produit de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, qui sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 1983. Les Commissaires sont des hauts fonctionnaires du Parlement qui ont un statut indépendant et sont nommés par le gouverneur en conseil une fois que leur nomination est approuvée par résolution du Sénat et de la Chambre des Communes. Un décret a donné valeur de ministère aux Commissariats pour les besoins de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Les Commissaires rendent compte directement au Parlement concernant les résultats qu'ils obtiennent grâce aux ressources et aux pouvoirs qui leur sont accordés. Ils partagent des locaux et des services intégrés tout en fonctionnant à titre indépendant dans le cadre des pouvoirs distincts qui leur sont conférés par la loi. Le partage des services de soutien permet d'éviter le double emploi des efforts et de réaliser des économies au bénéfice du gouvernement et des programmes des Commissariats.

Les Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée du Canada ont deux secteurs d'activité (voir la figure 1), qui contribuent à la réalisation des objectifs de programme (***accès à l'information gouvernementale et protection des renseignements personnels***), auquel s'ajoute un secteur interne (la Gestion intégrée). Les figures 2 et 3 (principaux résultats promis) permettent d'évaluer les données de rendement concernant les opérations des Commissaires.

Au cours de l'année 1997-1998, les Commissariats ont eu à assumer un fardeau de plus en plus lourd de plaintes, d'enquêtes et de questions à régler, à réagir à l'éventualité de changements à la législation, à mettre en place d'importantes améliorations aux procédures d'enquête et à effectuer une étude interne des pratiques opérationnelles. Le lecteur trouvera ici un aperçu du rendement des Commissariats en 1997-1998, des facteurs qui ont influé sur l'évolution de la situation et de la façon dont les Commissaires ont administré leurs programmes.

**Figure 1 : Responsabilité des résultats obtenus dans chaque secteur d'activité en termes de ressources (en milliers de dollars) et de pouvoirs accordés en 1997-1998**



**Accès à l'information gouvernementale** : L'objectif de ce secteur d'activité est d'enquêter sur les plaintes, d'examiner les propositions de modification de la législation touchant l'accès à l'information, de répondre aux demandes de renseignements adressées par téléphone et par écrit, de procéder à des études sur l'ampleur du non-respect de la Loi, de résoudre les plaintes et de porter devant les tribunaux les plaintes non réglées.

**Protection des renseignements personnels** : L'objectif de ce secteur d'activité est d'enquêter sur les plaintes, d'examiner et de vérifier le rendement des ministères eu égard à la protection de la vie privée, de répondre aux demandes de renseignements adressées par téléphone et par écrit, d'évaluer les répercussions des nouvelles technologies mises en place ou envisagées par les organismes gouvernementaux, de surveiller la législation, de conseiller le Parlement et les ministères et organismes gouvernementaux et de faire enquête sur les questions qui auront des répercussions sur la vie privée des Canadiens.

**Gestion intégrée** : L'objectif de ce secteur d'activité interne est de veiller à ce que soient en place les fonctions générales internes nécessaires aux processus décisionnels et aux responsabilités associés à la gestion des programmes des Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée.

**Figure 2 : Principaux résultats promis  
Accès à l'information gouvernementale**

<b>Garanties assurées aux Canadiens :</b>	<b>Moyens employés :</b>	<b>Compte rendu des réalisations dans :</b>
Accès efficace et efficient à l'information détenue par les institutions fédérales	<ul style="list-style-type: none"> <li>! Meilleure connaissance des droits relatifs à l'accès à l'information détenue par les institutions fédérales</li> <li>! Accès à l'information sans formalités juridiques</li> <li>! Plus grande transparence de l'information détenue par les institutions fédérales</li> <li>! Solutions novatrices et rentables pour régler les plaintes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>! RRM, pages 8-11</li> <li>! RRM, pages 8-10</li> <li>! Système de mesure en cours d'élaboration</li> <li>! RRM, pages 9-12</li> </ul>

**Figure 3: Principaux résultats promis  
Protection des renseignements personnels**

<b>Garanties assurées aux Canadiens :</b>	<b>Moyens employés :</b>	<b>Compte rendu des réalisations dans :</b>
<p>Protection des renseignements personnels détenus par les institutions fédérales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>! Enquête et résolution de plaintes afin de s'assurer que les personnes sont en mesure de prévaloir de leurs droits en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels.</li> <li>! Revue et examen de conformité des ministères fédéraux afin de vérifier leur conformité aux principes établis équitables de traitement de l'information</li> <li>! Réponse aux demandes de renseignements, afin de sensibiliser davantage aux droits des renseignements personnels.</li> <li>! Aviser les parlementaires et organismes fédéraux quant à la pertinence des initiatives législatives dans le but de pousser plus en avant les mesures de protection de la vie privée des Canadiens.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>! RRM, pages 14-19</li> <li>! RRM, pages 17-18</li> <li>! RRM, pages 15 et 17</li> <li>! RRM, page 16</li> </ul>

## **SECTION II - COMMISSARIAT À L'INFORMATION**

### **Message du Commissaire**

Dans un contexte où la charge de travail s'accroît alors que les ressources n'augmentent pas, nous continuons à nous efforcer à résoudre chaque plainte dans un délai raisonnable sans recourir au système judiciaire. Toutefois, au cours des dernières années, le Commissariat a épuisé sa capacité d'améliorer par lui-même sa productivité.

Des améliorations à l'efficacité telles que l'exploitation de la technologie, la réduction des niveaux de gestion, l'abolition de postes n'étant pas directement liés aux enquêtes (affaires publiques, recherche et politiques) nous ont permis de contenir mais non pas venir à bout de l'arriéré de travail quant aux enquêtes qui ne sont pas terminées. Sans nouvelles ressources, la qualité du service au public atteindra un niveau inacceptable. Pour cette raison, en collaboration avec le Conseil du Trésor, le Commissariat entreprend un examen de ressources votées de ses besoins en ressources pour les années futures.

Au cours de l'année qui s'en vient, le Commissariat à l'information continuera dans un contexte de ressources réduites à poursuivre ses objectifs: d'assurer l'équité, la minutie et l'à propos envers toutes les parties lors d'enquêtes de plaintes en vertu de la loi sur l'accès à l'information; d'encourager une culture d'ouverture au sein du gouvernement afin qu'éventuellement le nombre de plaintes diminue et de collaborer avec le Parlement à la modernisation et le renforcement de la loi sur l'accès.

### **Mandat et objectifs**

Le Commissariat à l'information (CI) a pour mandat d'enquêter sur les plaintes déposées par des particuliers ou des entreprises qui estiment que le gouvernement les a privés des droits qui leur sont reconnus aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information*, qui est la législation canadienne de la liberté d'information. La promulgation de cette Loi en 1983 a donné aux Canadiens et Canadiennes et aux particuliers et aux entreprises présents sur son sol le droit d'avoir accès à l'information enregistrée sous quelque forme que ce soit et contrôlée par les ministères et organismes fédéraux, sous réserve de certaines limites et exceptions.

Le Commissaire est indépendant du gouvernement et possède des pouvoirs d'enquête étendus. Il s'agit là de moyens puissants d'inciter les ministères et organismes gouvernementaux à respecter la Loi et les droits des requérants. Le Commissaire ne peut cependant pas imposer le mode de règlement des plaintes. Il est plus un ombudsman spécialisé qu'un juge. Il s'appuie donc sur la persuasion pour régler les conflits et n'a recours à la Cour fédérale que lorsque le gouvernement refuse de suivre ses recommandations eu égard à un particulier qu'il estime lésé et qu'il n'a pas été possible de trouver une solution négociée.

La *Loi sur l'accès à l'information* est le texte législatif qui règle les activités du Commissaire à l'information et de son Commissariat. Les objectifs stratégiques du programme sont les suivants.

- M Veiller au respect des droits et des obligations des plaignants aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information*. Veiller à ce que les plaignants, les dirigeants des institutions fédérales mis en cause et toutes les parties tierces concernées par la plainte aient une possibilité raisonnable de présenter leurs observations au Commissaire à l'information. Veiller à ce que les enquêtes soient exhaustives et effectuées sans délai.
- M Persuader les institutions fédérales d'adopter des pratiques d'information conformes aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*.
- M Soumettre à la Cour fédérale les questions relatives à l'interprétation de la *Loi sur l'accès à l'information*.
- M Veiller à ce que le Parlement soit informé des activités du Commissariat, de l'état de santé général du droit à l'information et de toute question qui, dans l'ordre de la législation de l'accès à l'information, devrait donner lieu à une réforme.

Les clients du programme sont les utilisateurs de la Loi (tous les citoyens canadiens et canadiennes, tous les résidents permanents et toutes les personnes et entreprises présentes sur le sol canadien), les 155 ministères et organismes fédéraux assujettis à la Loi et les députés parlementaires et sénateurs.

### **Environnement opérationnel**

Le Commissaire continue d'assumer l'engagement de faire respecter les droits et les obligations prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*. Cependant, les restrictions budgétaires, les stratégies informatiques et l'augmentation de la charge de travail ont des répercussions importantes sur les niveaux de service du Commissariat. Dans les conditions budgétaires actuelles, les niveaux de service du Commissaire se trouvent à la limite de l'inacceptable.

Le Commissariat a fait tout ce qu'il a pu pour se réorganiser et pour simplifier et rationaliser sa structure afin de répondre à une demande accrue dans le cadre des fonctions que lui imposent la loi. On ne peut pas faire d'autres économies à moins d'entraver la capacité du Commissaire à servir le Parlement et les Canadiens et Canadiennes.

La principale charge de travail du Commissariat (le nombre de plaintes reçues) est largement hors du contrôle du Commissaire. De plus, il est difficile de prédire le nombre de cas dans lesquels les ministères et organismes gouvernementaux rejeteront les recommandations du Commissaire et, ce faisant, déclencheront un litige.

Si l'on concrétise les modifications que l'on a promis d'apporter à la législation de l'accès à l'information pour la consolider (pouvoirs supplémentaires, mandat de sensibilisation du public et élargissement des ministères et organismes touchés par la Loi), le Commissariat devra assumer une charge de travail supplémentaire.

### **Rendement du secteur d'activité**

#### **i) Résultats escomptés**

Les priorités du Commissaire sont de convaincre le gouvernement de diffuser l'information régulièrement sans recours aux formalités de la législation de l'accès à l'information ou aux rigueurs de la Cour fédérale, d'adopter une perspective non antagoniste, de régler les plaintes rapidement et de manière juste et équitable et de s'assurer que tous les ministères et organismes répondent systématiquement dans les délais prévus.

L'accès immédiat à l'information dont disposent les ministères et organismes fédéraux constitue le principal résultat que l'on attend du secteur d'activité de l'accès à l'information. Ce résultat bénéficie à la fois aux clients particuliers du Commissariat et aux Canadiens et Canadiennes en général en responsabilisant davantage le gouvernement. Pour obtenir ce résultat, le Commissariat a pris les mesures suivantes :

**M** Sensibiliser encore plus le public à ses droits en matière d'accès à l'information.

**M** Sensibiliser encore plus les fonctionnaires à leurs obligations en matière d'accès à l'information.

**M** Tenter de régler les conflits par la négociation plutôt que de recourir à la Cour fédérale.

Pour rationaliser le traitement d'une lourde charge de travail et pour faire face à la complexité croissante des affaires d'accès à l'information et tenir compte des restrictions budgétaires imposées en 1993, 1994 et 1995, le Commissariat met l'accent sur le règlement hors cour des plaintes. Le recours à l'informatique a par ailleurs permis d'améliorer la qualité des enquêtes.

De plus, le Commissariat a poursuivi son travail d'approfondissement du cadre d'amélioration de l'efficacité et de la transparence du programme. La figure 4 illustre les liens entre le secteur d'activité, le système d'enregistrement des principaux résultats et les stratégies de mesure du rendement.

**Figure 4 : Liens entre le secteur d'activité du CI, le système d'enregistrement de principaux résultats et les stratégies de mesure du rendement**

Lois	Principaux résultats	Stratégie de mesure	Responsabilité
Accès à l'information	! Accès efficace et efficient à l'information détenue par les institutions fédérales	! Meilleure connaissance des droits relatifs à l'accès à l'information détenue par les institutions fédérales  ! Accès à l'information sans recours aux formalités juridiques  ! Plus grande transparence de l'information détenue par les institutions fédérales  ! Solutions novatrices et rentables pour régler les plaintes	Commissaire à l'information

ii) Résultats obtenus

Les conclusions et recommandations du Commissaire à l'intention des dirigeants des institutions fédérales servent à garantir le respect des droits des plaignants et à favoriser la croissance d'une administration plus ouverte.

Pour que le secteur d'activité soit efficace et, par conséquent, pour que le public y trouve son compte, il faut que le Commissariat entretienne des relations professionnelles avec les institutions fédérales. L'efficacité du travail du Commissaire est mesurée en fonction de la proportion des plaintes que l'on a pu régler en persuadant le gouvernement de diffuser l'information de son plein gré sans faire appliquer la Loi officiellement.

L'expérience montre qu'il est tout simplement plus efficace d'aborder les enquêtes sur un mode informel que d'adopter une perspective légaliste. Le cadre officieux permet de trouver des solutions, alors qu'une approche officielle rend les choses plus rigides et risque de susciter un litige. Mais il y faut du temps et la bonne volonté des parties. Et le temps et la bonne volonté sont des denrées qui se font rares.

Au cours des dernières années, le Commissaire a rationalisé la prestation du programme et obtenu des améliorations en termes de rendement. En voici des exemples.

- M L'informatique sert à accélérer le service à la clientèle : réseau local pour le personnel, système de suivi des dossiers (SSD) pour les enquêtes sur les plaintes, système de mémoire institutionnelle (SMI) pour faciliter les tâches juridiques, la recherche et le travail des enquêteurs, système de gestion de la correspondance.
- M On a réduit les frais de transmission de l'information et des publications en publiant la documentation sur la page web du Commissariat.
- M On a élaboré et mis en place des mesures du rendement et des normes de service pour le secteur d'activité.

Outre les liens illustrés à la figure 4 (page 11) entre les principaux résultats que le CI doit déclarer et les stratégies de mesure du rendement correspondantes, ces stratégies englobent entre autres les moyens suivants : enquêtes occasionnelles auprès de citoyens et évaluations portant sur certaines transformations de pratiques et d'attitudes ministérielles dans la perspective d'un accès plus immédiat à l'information.

Les conclusions et recommandations du Commissaire à l'intention des dirigeants des institutions fédérales traduisent une attitude visant à trouver des solutions plutôt que des fautifs. On trouvera à la figure 5 des données sur les résultats et les conclusions de toutes les plaintes déposées de 1994-1995 à 1997-1998.

**Figure 5 : Résultats des plaintes**

	1994-1995	1995-1996	1996-1997	1997-1998
	<u>Données</u>	<u>Données</u>	<u>Données</u>	<u>Données</u>
	<u>réelles</u>	<u>réelles</u>	<u>réelles</u>	<u>réelles</u>
Réglées	601	980	963	969
Non réglées	8	6	9	3
Non fondées	281	319	390	347
Retirées	<u>70</u>	<u>225</u>	<u>135</u>	<u>60</u>
Total	<u>960</u>	<u>1 530</u>	<u>1 497</u>	<u>1 379</u>

La figure 6 illustre les progrès du Commissariat sur le plan de la productivité, mesurée en termes de délai d'exécution des enquêtes. Malgré l'augmentation de la charge de travail, ces progrès n'ont pas été obtenus par un surcroît de ressources humaines.

**Figure 6 : Plaintes traitées - délai d'exécution (en mois)**

<u>Catégorie</u>	1994-1995 <u>Données</u> <u>réelles</u>	1995-1996 <u>Données</u> <u>réelles</u>	1996-1997 <u>Données</u> <u>réelles</u>	1997-1998 <u>Données</u> <u>réelles</u>
Refus de divulgation	5,87	6,26	7,39	6,23
Retard (refus présumé)	2,36	2,54	2,79	2,19
Prolongation de délai	3,22	2,40	3,31	3,05
Droits	4,36	5,58	7,28	5,81
Langue	-	3,48	9,07	8,04
Divers	4,02	5,76	4,46	3,36
Total	<u>4,22</u>	<u>3,88</u>	<u>5,00</u>	<u>4,16</u>

## **SECTION III - COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE**

### **Message du Commissaire**

Au fil des années et comme en font état les rapports antérieurs soumis au Conseil du Trésor, le bureau du Commissaire à la protection de la vie privée a dû composer avec les contraintes budgétaires et les charges de travail. Diverses initiatives ont été mises de l'avant afin de diminuer ces contraintes, dont la rationalisation de l'enquête et du processus de révision, ainsi que la mise en oeuvre de mesures précises visant à éponger l'arriéré des plaintes en cours. Saisi de la crise financière que traversait le Commissariat, le Conseil du Trésor lui a octroyé des fonds supplémentaires pour l'embauche de personnel contractuel, en attendant une révision des ressources nécessaires au bureau permettant d'établir les niveaux de références pertinents.

Ces mesures et l'octroi de fonds supplémentaires ont fait que le Commissariat a atteint ses objectifs opérationnels en-deça des normes de qualité du service établies. Ce faisant, il est en bonne position pour assumer le rôle élargi qui, estime-t-on lui sera confié l'année prochaine suite au projet gouvernemental visant à étendre la loi sur la vie privée au secteur privé.

### **Mandat et objectifs**

Le Commissariat à la protection de la vie privée (CPVP) a pour mandat, aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, d'enquêter sur les plaintes des requérants alléguant qu'un ministère ou organisme fédéral ne leur a pas reconnu le droit d'avoir accès à des renseignements personnels conformément à la Loi ou obtient, utilise, divulgue ou élimine des renseignements personnels contrairement à la Loi.

Le Commissaire à la protection de la vie privée est un ombudsman spécial qui rend compte directement aux présidents du Sénat et de la Chambre des Communes. À ce titre, il ne peut ordonner à un ministère ou organisme de se conformer à ses recommandations. S'il conclut qu'un organisme gouvernemental a sans raison valable refusé à un plaignant l'accès à des renseignements personnels et ne peut négocier une solution satisfaisante, il peut porter l'affaire devant la Cour fédérale. Il peut également rendre compte directement au Parlement des affaires qu'il juge importantes ou urgentes.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* est le texte législatif qui règle les activités du Commissaire à la protection de la vie privée et de son Commissariat. Les objectifs stratégiques du programmes sont les suivants.

**M** Veiller au respect des droits des plaignants aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à la protection des renseignements détenus par les institutions fédérales.

M Favoriser le développement de pratiques d'information justes au sein des ministères et organismes fédéraux.

Les clients du programme sont notamment les citoyens canadiens et citoyennes canadiennes et toute autre personne légalement présente sur le sol canadien, qui estiment que l'on a enfreint leurs droits aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, ainsi que toute personne cherchant de l'information sur la Loi et sur le contexte des questions relatives à la protection de la vie privée.

### **Environnement opérationnel**

L'avènement de nouvelles technologies encore plus puissantes menace plus que jamais notre vie privée. C'est pourquoi les Canadiens ont de plus en plus souvent recours au Commissaire pour obtenir de l'aide, des garanties, des conseils et des observations. Le nombre des plaintes adressées au Commissaire ne cesse d'augmenter, et rien n'indique que cette tendance se renversera.

Plusieurs facteurs suscitent des problèmes d'ordre financier, administratif et juridique pour le Commissariat. Dans la perspective d'une fonction publique moins nombreuse et plus efficace, les ministères et organismes fédéraux ont eu recours à l'informatique pour rationaliser leurs opérations et éliminer les lacunes administratives. Cela a incité les organismes fédéraux à relier ou à intégrer leurs systèmes d'information et à offrir des services en direct, souvent de concert avec d'autres gouvernements ou le secteur privé. Cela ne doit cependant pas se réaliser au détriment des droits fondamentaux actuels, comme le droit à la vie privée, par exemple. Le menace grandissante que font peser ces initiatives du gouvernement, conjuguées à des activités du même ordre dans un secteur privé largement non réglementé, est qu'elles assujettiront les Canadiens et Canadiennes à une surveillance accrue de l'information au nom de la sécurité et de l'efficacité.

Le gouvernement fédéral s'est engagé à promulguer une législation de la protection des renseignements personnels applicable au secteur privé d'ici l'an 2000. Une motion parlementaire proposant d'étendre l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* à toutes les sociétés d'État et une réforme du système des ports nationaux sont des projets qui alourdiront encore la charge de travail du Commissariat et poseront d'importants problèmes de ressources.

L'extension du mandat du Commissaire à tous les organismes sous réglementation fédérale (banques, sociétés de télécommunications, compagnies aériennes) suscite un problème immédiat en termes de ressources pour le Commissariat. Le Cabinet a approuvé le projet d'élaborer une nouvelle législation à l'intention du secteur privé, et l'on prévoit qu'un projet de loi sera déposé à l'automne.

## **Rendement du secteur d'activité**

### **i) Résultats escomptés**

Les priorités du Commissaire sont de favoriser le développement de pratiques d'information justes au sein des institutions fédérales, de travailler dans une perspective proactive et axée sur les services (le personnel est aujourd'hui consulté plus précocement dans le processus de conception et de prestation des programmes et des nouveaux projets du gouvernement) et de prévoir les problèmes, au moyen de la consultation et de l'aide apportée au personnel gouvernemental de préférence aux enquêtes officielles.

La protection des renseignements personnels détenus par les institutions fédérales constitue le principal résultat que l'on attend du secteur d'activité du Commissariat. Ce résultat bénéficie à la fois aux clients particuliers du Commissariat et aux Canadiens en général en responsabilisant davantage le gouvernement. Pour obtenir ce résultat, le Commissariat a pris les mesures suivantes.

- M** Sensibiliser encore plus le public aux droits relatifs à la protection de la vie privée.
- M** Sensibiliser encore plus les fonctionnaires à leurs obligations en termes de protection des renseignements personnels.
- M** Tenter de régler les conflits par la négociation de préférence au recours à la Cour fédérale.

Le Commissariat s'est restructuré pour mieux répondre à la demande de service et s'acquitter des fonctions que lui confère la législation. Par exemple, une équipe d'enquêteurs « éclair » se charge désormais d'enquêter sur les plaintes ordinaires qui peuvent être réglées en quelques semaines, ce qui permet de réduire le délai moyen des enquêtes. Cela permet, par suite, de réduire le nombre des enquêtes en cours assumées par les autres enquêteurs et leur laissent la possibilité de se concentrer sur les affaires plus complexes.

De plus, le Commissariat a poursuivi son travail d'approfondissement du cadre d'amélioration de l'efficacité et de la transparence du programme. La figure 7 illustre les liens entre le secteur d'activité, les principaux résultats et les stratégies de mesure du rendement.

**Figure 7: Liens entre le secteur d'activité du CPVP, le système d'enregistrement des principaux résultats et les stratégies de mesure du rendement**

Lois	Principaux résultats	Stratégie de mesure	Responsabilité
Loi sur la protection des renseignements personnels	! Protection des renseignements personnels détenus par les institutions fédérales	<p>! Enquête et résolution de plaintes afin de s'assurer que les personnes sont en mesure de prévaloir de leurs droits en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels.</p> <p>! Revue et examen de conformité des ministères fédéraux afin de vérifier leur conformité aux principes établis équitables de traitement de l'information.</p> <p>! Réponse aux demandes de renseignements, afin de sensibiliser d'avantage aux droits des renseignements personnels.</p> <p>! Aviser les parlementaires et organismes fédéraux quant à la pertinence des initiatives législatives dans le but de pousser plus en avant les mesures de protection de la vie privée des Canadiens.</p>	Commissaire à la vie privée

ii) Résultats obtenus

Les conclusions et recommandations du Commissaire à l'intention des dirigeants des institutions fédérales servent à garantir le respect des droits des plaignants et le développement de pratiques d'information justes au sein des institutions fédérales.

De plus, les enquêteurs observent des normes établies de qualité de service (délais) destinées à réduire le temps et les efforts qu'il faut consacrer aux enquêtes et à leur permettre de passer plus de temps à conseiller et à aider le personnel gouvernemental qu'à procéder à des vérifications et des suivis officiels. Le personnel est désormais consulté plus précocement dans le processus de conception et de prestation des programmes, et il arrive que des employés siègent aux comités internes ou interministériels chargés d'examiner les nouveaux projets. La prévision des problèmes est la priorité.

Au cours des dernières années, le Commissaire a rationalisé la prestation du programme et obtenu des améliorations en termes de rendement. En voici des exemples.

- M L'informatique sert à accélérer le service à la clientèle : réseau local pour le personnel, système de suivi des dossiers (SSD) pour les enquêtes sur les plaintes, système de mémoire institutionnelle (SMI) pour faciliter les tâches juridiques, la recherche et le travail des enquêteurs, système de gestion de la correspondance.
- M On a réduit les frais de transmission de l'information et des publications en publiant la documentation sur la page web du Commissariat.
- M On a élaboré et mis en place des mesures du rendement et des normes de service pour le secteur d'activité.

Outre les liens illustrés à la figure 7 (page 17) entre les principaux résultats que le CPVP doit déclarer et les stratégies de mesure du rendement correspondantes, ces stratégies englobent entre autres les moyens suivants : enquêtes occasionnelles auprès de citoyens et citoyennes et évaluations périodiques portant sur certaines transformations de pratiques et d'attitudes ministérielles dans la perspective de la protection des renseignements personnels.

La figure 8 indique les progrès du Commissariat sur le plan de la productivité (mesurée en termes de délai d'exécution des enquêtes) malgré l'augmentation de la charge de travail.

**Figure 8: Plaintes traitées - délai d'exécution (en mois)**

<u>Catégorie</u>	1994-1995 <u>Données</u> <u>réelles</u>	1995-1996 <u>Données</u> <u>réelles</u>	1996-1997 <u>Données</u> <u>réelles</u>	1997-1998 <u>Données</u> <u>réelles</u>
Accès	11,9	13,7	12,7	9,6
Vie privée	18,6	15,6	16,4	15,4
Délai	5,5	4,7	3,9	3,7
Total	<u>10,2</u>	<u>9,6</u>	<u>9,7</u>	<u>8,8</u>

## SECTION IV - GESTION INTÉGRÉE

### Objectifs

La Direction générale de la gestion intégrée (DGGI) fournit des services de soutien administratif aux Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée : finances, gestion du personnel, informatique et administration générale (gestion des documents, sécurité, approvisionnement, bibliothèque, réception et services administratifs).

L'objectif et la priorité de la Direction générale de la gestion intégrée et de son secteur d'activité sont de veiller à la mise en place des fonctions générales internes nécessaires aux processus décisionnels et aux responsabilités associés à la gestion des programmes des Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée.

### Rendement du secteur d'activité

Au cours de l'année, le personnel de la Direction générale de la gestion intégrée a fourni les services administratifs nécessaires aux secteurs d'activité de l'information et de la protection de la vie privée. La Direction a un modeste personnel de 14 employés (qui exécutent des tâches multiples) et un budget représentant environ 14 % des dépenses pour l'année 1997-1998. La figure 9 illustre les liens entre le secteur d'activité, le système d'enregistrement des principaux résultats et les stratégies de mesure du rendement.

**Figure 9 : Liens entre le secteur d'activité de la DGGI, le système d'enregistrement des principaux résultats et les stratégies de mesure du rendement**

<b>Lois</b>	<b>Principaux résultats</b>	<b>Stratégie de mesure</b>	<b>Responsabilité</b>
Gestion intégrée	! Services de soutien administratif rentables répondant aux besoins opérationnels du programme	! Qualité du service dans les limites des normes officielles  ! Évaluation de la satisfaction des clients relativement aux niveaux de service	Directeur général de la Gestion intégrée

## SECTION V - RENDEMENT FINANCIER

Comme presque toutes les institutions fédérales, les Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée se débrouillent avec des ressources limitées. Des compressions générales et une augmentation annuelle de la charge de travail ont progressivement placé les commissariats dans une situation critique où ils deviennent une source inquiétante de problèmes dans le système.

Au cours des dix dernières années, les Commissariats ont dû faire face à des augmentations annuelles du nombre des plaintes. De plus, des affaires juridiques complexes et coûteuses se poursuivent en raison d'une contestation de la compétence et du refus de certains ministères de respecter les recommandations du Commissaire.

On a apporté toutes les améliorations possibles en termes d'efficacité (exploitation de la technologie, déstratification de la gestion, suppression des postes non directement reliés aux enquêtes) et on fait actuellement le nécessaire pour que les enquêteurs acquièrent des compétences en matière de règlement des conflits afin de réduire le nombre des affaires qui seraient, sinon, portées devant la Cour fédérale.

Pour aider les Commissariats à faire face à la crise financière et à l'augmentation de la charge de travail, le Conseil du Trésor et les Commissaires sont convenus que les ressources actuelles étaient insuffisantes et qu'il y a lieu de procéder à un examen des ressources votées pour rétablir les niveaux de ressources nécessaires. Les Commissaires espèrent que cet examen, qui s'appuiera sur une évaluation soignée de la base de ressources, des normes de service et de la prestation des programmes des Commissariats, permettra de régler la crise financière.

### Tableau 1 : Résumé des crédits votés

#### **Autorisations pour 1997-1998**

#### **Exigences financières par autorisation (en millions de dollars)**

Crédit	Dépenses prévues pour 1997-1998	Total des autorisations pour 1997-1998	Dépenses réelles pour 1997-1998
<b>Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée</b>			
40 Dépenses de programme	5,8	5,8	5,6
(S) Cotisations aux régimes de prestations aux employés	1,0	0,8	0,8
<b>Total</b>	<b>6,8</b>	<b>6,6</b>	<b>6,4</b>

**Tableau 2 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles**

**Dépenses prévues et réelles, par secteur d'activité, 1997-1998 (en millions de dollars)**

Secteur d'activité	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions votées	Total partiel: dépenses brutes votées	Subventions et contributions statutaires	Total des dépenses brutes	Moins : recettes créditées au poste	Total des dépenses nettes
Commissaire à l'information	33	2,5	-	-	2,5	-	2,5	-	2,5
	<i>33</i>	<i>2,5</i>	-	-	<i>2,5</i>	-	<i>2,5</i>	-	<i>2,5</i>
Commissaire à la protection de la vie privée	34	3,1	-	-	3,1	-	3,1	-	3,1
	<i>34</i>	<i>3,2</i>	-	-	<i>3,2</i>	-	<i>3,2</i>	-	<i>3,2</i>
	<b>34</b>	<b>3,1</b>	-	-	<b>3,1</b>	-	<b>3,1</b>	-	<b>3,1</b>
Gestion intégrée	15	0,9	-	-	0,9	-	0,9	-	0,9
	<i>15</i>	<i>0,9</i>	-	-	<i>0,9</i>	-	<i>0,9</i>	-	<i>0,9</i>
	<b>15</b>	<b>0,9</b>	-	-	<b>0,9</b>	-	<b>0,9</b>	-	<b>0,9</b>
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>6,5</b>	-	-	<b>6,5</b>	-	<b>6,5</b>	-	<b>6,5</b>
	<i>82</i>	<i>6,6</i>	-	-	<i>6,6</i>	-	<i>6,6</i>	-	<i>6,6</i>
	<b>82</b>	<b>6,5</b>	-	-	<b>6,5</b>	-	<b>6,5</b>	-	<b>6,5</b>
<b>Autres recettes et dépenses</b>									
<b>Recettes créditées au Trésor</b>									
									-
									-
									-
<b>Coût des services fournis par d'autres ministères</b>									
									0,9
									0,9
									0,9
<b>Coût net du programme</b>									
									7,4
									7,5
									7,4

**Remarque :** Les chiffres en italiques renvoient aux autorisations pour 1997-1998 (budget principal et supplémentaire et autres autorisations). Les chiffres en caractère gras renvoient aux dépenses et recettes effectives pour 1997-1998.

Comme les chiffres ont été arrondis, les totaux ne correspondent pas nécessairement.

**Tableau 3 : Comparaison chronologique des dépenses prévues et des dépenses réelles**

<b>Dépenses prévues et réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)</b>					
<b>Secteur d'activité</b>	<b>Dépenses réelles 1995-1996</b>	<b>Dépenses réelles 1996-1997</b>	<b>Dépenses prévues 1997-1998</b>	<b>Total des autorisations 1997-1998</b>	<b>Dépenses réelles 1997-1998</b>
Commissaire à l'information	2,7	2,7	2,5	2,5	2,5
Commissaire à la protection de la vie privée	2,9	3,1	3,1	3,2	3,1
Gestion intégrée	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9
<b>Total</b>	<b>6,5</b>	<b>6,7</b>	<b>6,5</b>	<b>6,6</b>	<b>6,5</b>

Remarque : Le total des autorisations correspond au budget principal plus le budget supplémentaire plus les autres autorisations.

Comme on a arrondi les chiffres, les totaux ne correspondent pas nécessairement.

Rappelons que les tableaux qui suivent ne s'appliquent pas aux Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée et qu'ils n'ont pas été inclus dans ce rapport.

<b>Tableau 4</b>	<b>Correspondance entre l'ancienne et la nouvelle structures</b>
<b>Tableau 5</b>	<b>Besoins en ressources, par organisme et secteur d'activité</b>
<b>Tableau 6</b>	<b>Recettes imputées au poste</b>
<b>Tableau 7</b>	<b>Recettes imputées au Trésor</b>
<b>Tableau 8</b>	<b>Versements statutaires</b>
<b>Tableau 9</b>	<b>Paiements de transfert</b>
<b>Tableau 10</b>	<b>Immobilisations, par secteur d'activité</b>
<b>Tableau 11</b>	<b>Projets d'immobilisations, par secteur d'activité</b>
<b>Tableau 12</b>	<b>Situation des grands projets de l'État</b>
<b>Tableau 13</b>	<b>Emprunts, investissements et avances</b>
<b>Tableau 14</b>	<b>États financiers du Fonds renouvelable</b>
<b>Tableau 15</b>	<b>Éléments de passif éventuels</b>

## **SECTION VI - RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES**

Le Conseil du Trésor a demandé aux ministres d'évaluer les répercussions de plusieurs questions d'envergure gouvernementale sur leurs ministères respectifs. Les Commissariats relèvent du ministère de la Justice, mais ils sont indépendants, et ils ne sont donc pas touchés par les politiques et les programmes du ministère. Les Commissaires désirent cependant aborder ici deux questions à caractère horizontal.

### **1. Préparation à l'an 2000**

Les Commissariats s'appuient dans une large mesure sur l'informatique pour offrir leurs services aux Canadiens. Ils sont sensibles depuis un certain temps au problème que posera le passage à l'an 2000, et, à l'automne 1996, on a procédé à une évaluation de leur infrastructure informatique.

Cette évaluation a permis de confirmer qu'il y a lieu d'améliorer l'essentiel de cette infrastructure si l'on veut qu'elle soit adaptée aux besoins de l'an 2000. On s'est également rendu compte que les Commissariats n'avaient pas suffisamment de ressources dans l'état actuel des choses pour se procurer le matériel et les logiciels nécessaires.

On a dressé un plan conjoint pour les deux Commissariats, que l'on a présenté au Conseil du Trésor et qui a été approuvé par les ministres du CT le 4 juin 1998. Les ministres du CT n'ont approuvé que 452 000 \$ sur les 728 700 \$ demandés pour 1998-1999 (CT 826164). Une décision sur les fonds résiduels de 1998-1999 et le financement des autres années à venir sera rendue en même temps que seront communiquées les recommandations faisant suite à la révision des ressources votées (voir page 21).

La haute direction estime que cette révision, qui s'appuiera sur une évaluation soigneuse des ressources actuelles, des normes de service et des pratiques de prestation de programme, permettra de régler la crise financière et de répondre aux besoins informatiques des Commissariats.

## **2. Recouvrement des coûts**

La révision des programmes a été l'occasion de soulever la question de l'application de frais d'utilisation. Cette solution a été rejetée, car on a estimé que ce système serait tout à fait déplacé dans la mesure où il empêcherait les gens d'exercer leurs droits légaux pour avoir accès à leurs renseignements personnels et où il entraverait le juste respect de ces droits. De même, il ne conviendrait pas que les Commissariats imposent des frais aux gens qui exercent leur droit légal de demander un examen indépendant des décisions du gouvernement.

## **3. Législation appliquée par les Commissaires à l'information et à la protection de la vie privée**

Les Commissaires à l'information et à la protection de la vie privée ont la responsabilité, devant le Parlement, de surveiller l'application des lois suivantes :

### ***Loi sur l'accès à l'information***

**L.R.C. (1985), ch. A-1, modifiée 1997, ch. 23, art. 21**

### ***Loi sur la protection des renseignements personnels***

**L.R.C. (1985), ch. P-21, modifiée 1997, ch. 20, art. 55**

## **4. Rapports annuels législatifs et autres publications**

Les rapports annuels et les exposés de principes des Commissaires sur les questions relatives à l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels sont publiés sur les pages web des commissariats.

- O Rapport annuel 1997-1998 du Commissaire à l'information**, Ministre des Travaux publics et des services gouvernementaux, Ottawa, 1998 (s'adresser au Commissariat à l'information, Ottawa (Canada), K1A 1H3, ou téléphoner au (613) 995-2410).
- O Rapport annuel 1997-1998 du Commissaire à la protection de la vie privée**, Ministre des Travaux publics et des services gouvernementaux, Ottawa, 1998 (disponible sous forme de cassette audio, de disquette informatique ou de document sur papier : s'adresser au Commissariat à la protection de la vie privée, Ottawa (Canada), K1A 1H3, téléphoner au (613) 995-2410 ou consulter la page web du Commissariat).

O **Rapport sur le rendement pour la période prenant fin le 31 mars 1997**, Ministre des Travaux publics et des services gouvernementaux, Ottawa, 1997 (disponible dans les librairies locales ou par la poste en s'adressant à Travaux publics et services gouvernementaux - Édition, Ottawa (Canada), K1A 0S9).

O **Budget 1998-1999 : Rapport sur les plans et les priorités**, Ministre des Travaux publics et des services gouvernementaux, Ottawa, 1998 (disponible dans les librairies locales ou par la poste en s'adressant à Travaux publics et services gouvernementaux - Édition, Ottawa (Canada), K1A 0S9).

O **Page web du Commissariat à l'information :**

<http://infoweb.magi.com/~accessca/>

O **Page web du Commissariat à la protection de la vie privée :**

<http://infoweb.magi.com/~privcan/>

## 5. Personne-ressource

Brian Heaney

Téléphone : (613) 995-0891

Directeur général par intérim, Gestion intégrée

Télécopieur : (613) 995-1501

Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée

112, rue Kent

Bureau 430

Ottawa (Ont.)

K1A 1H3