

**COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DANS LA
FONCTION PUBLIQUE**

**RAPPORT DE VÉRIFICATION
DE LA GESTION INTERNE
DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

22 MARS 2006

**Présenté par :
Samson & Associés
85, rue Victoria
Gatineau (Québec), J8X 2A3
(819) 772-0044
(819) 595-9094 (télécopieur)
www.samson.ca
samson@samson.ca**

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE.....	5
Opinion générale.....	7
I. INTRODUCTION.....	8
II. PRÉCISIONS AU SUJET DE LA VÉRIFICATION	9
1. But et objectifs de la vérification	9
2. Portée de la vérification.....	9
3. Méthodologie et approche	9
III. CONCLUSIONS DE LA VÉRIFICATION.....	11
1. Cadre de gestion.....	11
2. Information et formation	15
3. Coordonnateur de la protection des renseignements personnels/de l'accès à l'information	16
4. Gestion des dossiers	18
5. Sécurité matérielle et contrôle d'accès.....	19
6. Dossiers, conservation et suppression des dossiers	21
IV. RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS	22

SOMMAIRE

Une vérification interne de la gestion des renseignements personnels au sein de la Commission des relations de travail dans la fonction publique (la Commission) a été effectuée au cours des mois de janvier et février 2006.

La Commission est un petit organisme comptant 93 employés. Ses fonds de renseignements personnels ne sont pas très vastes et se limitent aux dossiers des employés, aux dossiers de griefs et de plaintes, aux renseignements sur les nominations d'arbitres et d'arbitres de grief et aux renseignements fournis à la Bibliothèque par des clients. Les renseignements personnels sont généralement définis comme des *renseignements consignés pouvant être reliés à une personne*.

Il faut louer les nombreuses initiatives lancées par la Commission qui intègrent les principes d'une gestion moderne. La fonction de gestion des renseignements a récemment été dotée d'une nouvelle structure, d'une nouvelle orientation et d'une vision renouvelée. Une gestionnaire, Services de gestion de l'information, a été nommée et chargée d'élaborer des stratégies, un cadre et des avis en matière de gestion de l'information et de développer un leadership.

Il est nécessaire de sensibiliser davantage les employés à leurs responsabilités au titre de la protection des renseignements personnels. Il existe peu de politiques internes sur la gestion de l'information et, tout particulièrement, sur la gestion des renseignements personnels. Une formation et des séances d'information limitées sont offertes au personnel sur la gestion de l'information. Les employés doivent comprendre leurs responsabilités à l'égard de l'information qu'ils créent. Ils doivent aussi connaître les différentes désignations de sécurité attribuées aux documents, ainsi que les lois, politiques et procédures touchant l'utilisation et la protection des renseignements personnels.

Il faut élargir le rôle du coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et transférer les responsabilités actuelles du chef, Dossiers et courrier, à la gestionnaire, Services de gestion de l'information. Le coordonnateur doit élaborer des politiques, fournir des conseils et promouvoir la connaissance de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur l'accès à l'information*.

La Commission dépend largement de documents sur support papier. Des préoccupations ont été soulevées relativement à l'exactitude du mode de classement de l'Unité de gestion des dossiers. Une restructuration de l'Unité est en cours en vue de maintenir le personnel en poste et de stabiliser ses opérations. La conservation et la suppression de l'information se font conformément au calendrier officiel approuvé par les Archives nationales. Les fonds de renseignements personnels de la Commission sont décrits avec précision dans la publication Info Source du Conseil du Trésor.

En général, l'Unité de gestion des dossiers assure un bon contrôle de la sécurité et de l'accès à l'information, mais il faudrait exercer une surveillance après les heures de travail pour vérifier que les renseignements classifiés sont bien protégés dans tous les secteurs de la Commission.

OPINION GÉNÉRALE

D'après la vérification que nous avons effectuée, nous sommes d'avis que l'accès aux renseignements personnels est assez bien contrôlé, que les renseignements personnels sont communiqués en conformité avec la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur l'accès à l'information* et que les personnes ont accès à leurs propres renseignements personnels. La Commission adhère au principe de « l'ouverture » en rendant public l'information sur les audiences et les décisions, tout en tenant compte de la nécessité de protéger certains renseignements personnels.

De meilleures communications et une formation accrue au sujet des renseignements personnels permettraient aux employés de mieux comprendre leurs responsabilités et les politiques touchant la gestion des renseignements personnels.

Selon notre jugement professionnel, les procédures de vérification ont été suivies adéquatement et des éléments de preuve suffisants ont été réunis pour étayer les conclusions contenues dans le présent rapport. Les conclusions sont fondées sur la situation qui existait au moment de la vérification par rapport aux critères de vérification. Elles ne s'appliquent qu'aux activités de gestion des renseignements personnels examinées.

Cette vérification interne a été effectuée conformément à la Politique sur la vérification interne du Conseil du Trésor et aux normes de l'Institut des vérificateurs internes pour la pratique professionnelle de la vérification interne.

I. INTRODUCTION

La Commission a entamé une vérification interne de sa gestion des renseignements personnels à la suite de discussions avec le Commissariat à la protection de la vie privée visant à déterminer s'il était nécessaire de procéder à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP). Selon le Commissariat à la protection de la vie privée, la Commission ne répondait pas entièrement aux critères de l'EFVP étant donné que, même si son mandat était élargi, elle n'apporterait pas de changements importants à ses programmes et ne recueillerait pas de nouveaux renseignements sensibles ou personnels. La Commission souhaite obtenir des certitudes que la gestion des renseignements personnels qu'elle recueille et conserve dans le cadre de l'exécution de son mandat est conforme à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à la *Loi sur l'accès à l'information* et que l'utilisation, la communication, la conservation et l'élimination des renseignements personnels respectent les politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT).

La Commission des relations de travail dans la fonction publique (la Commission) est un organisme en transition. Le 1^{er} avril 2005 marquait le début d'une nouvelle ère pour les relations de travail dans la fonction publique fédérale avec l'adoption de la nouvelle *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique*. La Commission est un tribunal indépendant quasi judiciaire établi par une loi et chargé de l'administration des régimes de négociation collective et d'arbitrage des griefs dans la fonction publique fédérale et au Parlement. Elle fournit également des services de médiation et de règlement de conflits afin d'aider les parties à résoudre leurs différends sans recourir à une audience officielle. Dans le cadre de son nouveau mandat, la Commission a établi une fonction d'analyse et de recherche en matière de rémunération.

Pour s'acquitter du mandat qui lui est confié par la loi, la Commission recueille et gère les renseignements personnels des personnes qui renvoient des griefs à l'arbitrage et déposent des plaintes. Les renseignements qu'inscrivent ces personnes sur les formules de la Commission sont consignés dans un système électronique de gestion des cas. Des dossiers des cas (copies papier) sont également conservés.

La Commission recueille également les renseignements personnels de ses employés aux fins de la rémunération, des avantages sociaux, de la dotation, de la classification, des relations de travail et des évaluations du rendement. Ces renseignements sont conservés dans des dossiers papier et, dans certains cas, sur support électronique, dans un système d'information sur les RH.

Le nouveau mandat de la Commission prévoit la collecte, la compilation, l'analyse et la publication de renseignements sur les taux de rémunération, la rémunération, les conditions de travail, les avantages sociaux et autres données connexes ayant cours dans les secteurs public et privé. Ces renseignements, relevant de la responsabilité de l'unité nouvellement créée Services d'analyse et de recherche en matière de rémunération, seront maintenus sur support électronique.

II. PRÉCISIONS AU SUJET DE LA VÉRIFICATION

1. But et objectifs de la vérification

La vérification a pour but :

- de définir et de documenter la nature des renseignements personnels recueillis auprès de clients et d'employés;
- d'évaluer la manière dont s'effectuent la saisie et la protection de ces données dans les systèmes de la Commission;
- d'évaluer la manière dont les demandes d'accès à l'information sont traitées lorsqu'il s'agit de renseignements personnels.

Ses objectifs sont de déterminer si :

- la manipulation des renseignements personnels est intégrée au cadre de gestion;
- la conservation, la protection et l'élimination des renseignements personnels sont conformes aux exigences en matière de sécurité;
- les renseignements personnels sont accessibles seulement aux personnes autorisées et utilisés aux fins pour lesquelles l'information a été recueillie;
- les renseignements personnels sont divulgués conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la *Loi sur l'accès à l'information* et à d'autres lois, règlements, politiques et ententes applicables;
- l'information sur la nature et l'utilisation des renseignements personnels est disponible;
- les personnes ont accès aux renseignements personnels les concernant, et des procédures sont en place pour gérer les plaintes.

2. Portée de la vérification

La portée de la vérification de la gestion interne des renseignements personnels recueillis et conservés par la Commission englobait les opérations du greffe, les services de règlement des conflits, la gestion de l'information, les ressources humaines et les services de technologie de l'information. Comme la Commission n'a pas encore entamé d'activités liées aux enquêtes sur la rémunération, la fonction d'analyse et de recherche en matière de rémunération a été, à sa demande, exclue de la portée de la vérification.

La vérification a été effectuée entre le 15 janvier et le 28 février 2006.

3. Méthodologie et approche

L'approche suivante a été utilisée dans le cadre de la vérification :

1. Examen des politiques du Conseil du Trésor et de la Commission en matière de gestion et de sécurité des renseignements personnels, la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la *Loi sur l'accès à l'information* et la Politique du gouvernement sur la sécurité.
2. Examen du cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats (CGRR) de la Commission, du rapport sur les initiatives de gestion moderne par rapport aux attentes du CGRR, de l'évaluation de la menace et des risques du réseau de TI, de la politique sur la sécurité matérielle et du plan de GI/TI.
3. Examen du site Web de la Commission, du site intranet et du rapport de 2005-2006 sur les plans et les priorités.
4. Examen des rapports de la Commission pour la dernière année relativement aux demandes présentées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.
5. Examen des rapports des vérifications internes effectuées antérieurement par la Commission.
6. Examen du mappage des processus rattachés au nouveau système de gestion des cas.
7. Examen du guide des procédures de gestion de l'information de la Commission.
8. Examen de certains dossiers de cas afin de comprendre leur contenu.
9. Entrevues auprès de la direction et du personnel de la Commission.
10. Établissement des critères de vérification et d'un programme pour l'exécution de la vérification.

III. CONCLUSIONS DE LA VÉRIFICATION

1. Cadre de gestion

En raison de sa petite taille, la Commission doit compter sur des employés clés qui assument une vaste gamme de fonctions. La Commission ne recueille qu'une quantité minimale de renseignements personnels. Compte tenu de ses ressources limitées, il n'est pas réaliste de s'attendre à ce que la Commission ait en place des politiques, procédures, contrôles et objectifs de même envergure que dans les grands ministères. Ceci étant, plusieurs des éléments des processus de gestion des renseignements personnels s'appliquent à la Commission, et la Commission doit être consciente des risques auxquels elle pourrait être exposée si certaines procédures n'étaient pas mises en œuvre.

Les renseignements personnels que recueille la Commission sont des renseignements contenus dans les dossiers personnels des employés et les dossiers de griefs ou de plaintes, de l'information sur les nominations par le gouverneur en conseil et des renseignements fournis à la Bibliothèque par les clients qui veulent obtenir des copies de décisions. La Commission n'échange pas de renseignements personnels avec d'autres organismes et ne recueille pas de renseignements de ces organismes. Les fonds de renseignements personnels de la Commission sont décrits avec précision dans la publication Info Source du Conseil du Trésor.

La Commission doit tenir des dossiers à jour pour satisfaire à ses obligations légales et, s'il y a lieu, rendre des comptes au public relativement aux mesures prises. Il est également important de bien protéger l'information gouvernementale sensible et d'en contrôler l'accès. L'information sensible s'entend de certains renseignements concernant les employés ou les clients. Par ailleurs, face à l'adoption de systèmes électroniques et aux préoccupations du public à l'égard des renseignements personnels, il faut déterminer les risques inhérents à ces activités, les évaluer et trouver des solutions afin d'assurer la protection des renseignements personnels.

La Commission est déterminée à établir un programme et un cadre de gestion moderne qui viendront appuyer son nouveau mandat prescrit par la loi et refléter une vision et une compréhension communes des résultats souhaités. En 2005, la Commission a élaboré un cadre de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats et a préparé un rapport sur les initiatives de gestion moderne par rapport aux attentes du cadre de responsabilisation de gestion. Dans ce rapport, on a examiné les progrès réalisés par la Commission au chapitre de la modernisation de la gestion, on a répertorié les pratiques, politiques, cadres et systèmes actuels et on a déterminé les secteurs où des améliorations s'imposaient. Le rapport faisait état de la nécessité d'avoir une politique qui préciserait les types de documents devant être classés, le niveau de sécurité devant être attribué aux documents et les pratiques de conservation et d'élimination devant être appliquées.

La Commission a récemment créé un nouveau poste de gestionnaire, Services de gestion de l'information. Dans le cadre du nouveau mandat, ce poste détient maintenant l'entière responsabilité au chapitre des services de gestion de l'information, des systèmes, des procédures, de la formation, de l'orientation et des conseils à la direction relativement aux dossiers organisationnels, à la documentation et au matériel de la Commission. La gestionnaire, Services de gestion de l'information, devra élaborer des stratégies, un cadre et des conseils sur la gestion de l'information et développer un leadership. Comme première étape, il est important de mettre au point un plan de gestion de l'information qui énonce, en termes mesurables, les résultats attendus, les ressources requises, les principales activités et les échéances afin de clarifier les attentes et les responsabilités.

La Commission a peu de politiques internes sur la gestion de l'information et pratiquement aucune portant particulièrement sur la gestion des renseignements personnels. Sur le site intranet de la Commission, on trouve une politique sur le courrier électronique (courriel), des procédures pour répondre aux demandes de renseignements du public qui ne portent pas sur des dossiers actifs et des procédures pour composer avec des virus informatiques et les prêts d'ordinateurs. On y trouve également une politique sur l'utilisation des réseaux électroniques.

La politique de la Commission sur le courrier électronique prévoit que les courriels peuvent être assujettis à la *Loi sur l'accès à l'information* et/ou à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et que, même s'il s'agit d'un outil de communication pour le travail, le courrier électronique peut être utilisé à des fins personnelles dans la mesure où les échanges sont maintenus à un niveau raisonnable. Il ne peut pas être tenu pour acquis que les renseignements personnels seront protégés puisque les messages sont traités et consignés de la même manière que les messages d'affaires. À titre de dossiers d'entreprise, les transmissions par courriel concernant les affaires de la Commission doivent être conservées dans le système de gestion automatisée des dossiers de la Commission, appelé « Records Manager ». Cependant, on estime que moins de 10 % de ces courriels sont envoyés à « Records Manager ». La Commission doit rappeler au personnel d'utiliser de manière plus soutenue ce mécanisme de consignation de l'information pouvant être essentielle aux opérations de la Commission.

Les changements technologiques et la surabondance d'information ont suscité un intérêt accru à l'égard des droits individuels en matière de protection de la vie privée. Plusieurs entreprises commerciales au Canada sont maintenant dotées de codes ou de politiques sur la protection de la vie privée qui sont à la disposition des personnes qui veulent mieux comprendre leurs droits. Par conséquent, il est important que la Commission informe ses employés de leurs droits au titre des renseignements personnels qu'elle recueille et utilise, comme le prévoit la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Les employés devraient connaître les mesures à prendre pour protéger leur vie privée et être dirigés vers les endroits où ils pourront obtenir de plus amples renseignements, notamment sur la manière de bien gérer leur lecteur P:\, les définitions de renseignements classifiés et désignés, ainsi que les étapes à suivre pour protéger leurs renseignements personnels de sorte à éviter les fraudes sur Internet. Les politiques du Conseil du Trésor

fournissent déjà beaucoup d'information sur ces sujets. La Commission doit dégager l'information et la transmettre aux employés dans des bulletins sur son site intranet afin de les aider à mieux connaître leurs droits, les mesures prises par la Commission pour protéger leurs renseignements personnels et les mesures qu'ils peuvent prendre pour protéger leurs propres renseignements personnels.

RECOMMANDATION À L'INTENTION DE LA COMMISSION

- **Élaborer un plan de gestion de l'information qui énonce, en termes mesurables, les résultats attendus, les principales activités, les ressources requises et les délais prévus.**

Réponse de la direction n° 1 : La Commission reconnaît la nécessité d'établir un cadre de gestion de l'information plus formel. Comme mentionné dans le présent rapport, le poste de gestionnaire, Services de gestion de l'information, a récemment été créé pour assumer un leadership dans ce domaine. On prévoit l'élaboration d'un plan d'action sur la gestion de l'information d'ici le 31 mars 2007. Cependant, comme pour tout autre petit organisme, la question de la capacité demeure un problème important en raison des priorités conflictuelles. Nous espérons que les organismes centraux continueront de fournir un niveau accru d'orientation et de soutien aux ministères et organismes dans le domaine de la gestion de l'information afin de faciliter la mise en œuvre du plan d'action dans les années à venir.

- **Communiquer l'information aux employés pour mieux les informer de leurs droits en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et faire circuler les bonnes idées, les pratiques exemplaires et les conseils sur la manière de protéger les renseignements personnels.**

Réponse de la direction n° 2 : L'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie de sensibilisation aux responsabilités et aux droits des employés relativement aux renseignements personnels feront partie du plan d'action de la GI. Cette stratégie comprendra des initiatives telles que de la formation et la diffusion d'information sur le site intranet de la Commission. La date proposée pour la mise en œuvre est septembre 2007.

- **Offrir de la formation et rappeler aux employés que les courriels concernant les affaires de la Commission sont des dossiers d'entreprise et qu'il est important de les transférer au système de classement de la Commission « Records Manager ».**

Réponse de la direction n° 3 : La Commission a déjà en place une politique sur le courrier électronique qui définit clairement les attentes de la Commission au chapitre de la création, de la conservation et de l'élimination des courriels. Cette politique est affichée sur son site intranet. La Commission utilise depuis quelques années un système de gestion des dossiers électroniques qui permet aux employés de sauvegarder des dossiers dans un système centralisé. Chaque fois qu'un employé envoie un courriel ou sauvegarde un document électronique, un message apparaît automatiquement à son écran pour lui demander s'il veut le sauvegarder comme dossier d'entreprise. Des rappels sont aussi envoyés périodiquement aux employés pour leur rappeler l'importance de bien gérer les dossiers électroniques. Par exemple, le président a envoyé une note aux employés en décembre 2005 pour leur rappeler qu'ils devaient documenter, mémoriser et gérer toutes les mesures prises et

les décisions, ce qui comprend les décisions rendues par courriels. Par ailleurs, dans le cadre de la séance d'orientation, les nouveaux employés sont informés des pratiques et des attentes de la Commission à l'égard de la gestion des documents électroniques. Malgré ce qui précède, la Commission reconnaît la pertinence des rappels périodiques pour une bonne gestion des dossiers. La directrice, Services généraux, enverra à chaque trimestre un message standard rappelant aux employés leurs responsabilités au titre de la gestion des dossiers électroniques (à compter du 1^{er} juin 2006).

2. Information et formation

La formation et les séances d'information offertes au personnel sur la gestion de l'information sont limitées. Les employés doivent savoir qu'ils sont responsables de l'information qu'ils créent et utilisent dans le cadre de leur travail, ce qui comprend les renseignements électroniques qui doivent être extraits de manière rapide, cohérente et fiable. Une gestion appropriée de l'information permet à tous et chacun de faire un bon travail. Tous les employés de la Commission et leurs successeurs doivent être assurés d'avoir accès à l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions informées et fournir des programmes et services efficaces. Un examen de la formation offerte par le passé aux employés de la Commission sur la gestion de l'information révèle que peu d'employés ont suivi ces cours. Un cours d'orientation est donné aux nouveaux employés de la Commission, mais le contenu du cours concernant la gestion de l'information met largement l'accent sur le rôle de l'Unité de la gestion des dossiers. Il serait utile pour les employés de mieux connaître les sujets susmentionnés (c'est-à-dire droits de la protection des renseignements personnels, lecteur P;\) et définitions des renseignements classifiés et désignés) et d'avoir des renseignements généraux concernant la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur l'accès à l'information* et leur application.

À la Commission, il incombe à l'expéditeur d'un document de déterminer sa classification de sécurité. Cependant, aucune formation n'est offerte aux employés pour les aider à prendre des décisions relativement à cette classification. Lorsque les renseignements n'ont pas trait à l'intérêt national, mais qu'ils peuvent donner lieu à des exceptions ou exclusions énoncées dans certaines dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* ou la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la désignation pourrait être soit « légèrement sensible », « particulièrement sensible » ou « extrêmement sensible », dans lesquels cas ils seraient désignés protégés « A », « B » ou « C » respectivement. D'autre part, les renseignements classifiés sont définis comme des renseignements qui pourraient constituer une exception ou une exclusion en vertu des deux lois et dont on peut croire que toute atteinte à son intégrité pourrait porter préjudice à l'intérêt national. Dans ce cas, les renseignements doivent être classifiés « très secret », « secret » ou « confidentiel et protégé » au niveau approprié en fonction du préjudice pouvant être causé.

RECOMMANDATION À L'INTENTION DE LA COMMISSION

- **Fournir de la formation aux employés afin de les sensibiliser à leurs responsabilités à l'égard des renseignements qu'ils créent pour que les documents soient classifiés convenablement et que les employés ayant accès aux renseignements personnels connaissent les lois, politiques et procédures relatives à l'utilisation et à la protection des renseignements personnels.**

Réponse de la direction n° 4 : La Commission appuie le concept d'un programme de formation en GI et l'inclura dans son plan d'action de la GI. Cependant, pour des raisons liées à ses capacités, la Commission est seulement en mesure de développer et d'offrir une formation fonctionnelle limitée. Un accord de partenariat conclu entre le Secrétariat du Conseil du Trésor et l'École de la fonction publique du Canada dans le cadre de l'initiative de mise en œuvre de la Politique sur la gestion de l'information gouvernementale a permis de mettre au point et d'offrir quelques modules de formation en GI axés sur les experts fonctionnels. La Commission espère que ces partenariats se poursuivront dans le futur et qu'ils permettront de produire des modules de formation destinés aux employés qui assument des fonctions générales de gestion de l'information dans le cadre de leurs responsabilités quotidiennes.

3. Coordonnateur de la protection des renseignements personnels/de l'accès à l'information

Le chef, Dossiers et courrier, assume présentement le rôle de coordonnateur de la protection des renseignements personnels et de l'accès à l'information. Le titulaire de ce poste, qui relève de la gestionnaire, Services de gestion de l'information, est en poste depuis août 2005. Ni le coordonnateur actuel, ni la gestionnaire, Services de gestion de l'information, nouvellement nommée, n'ont reçu de formation sur le rôle et les responsabilités d'un coordonnateur. Actuellement, le rôle du coordonnateur consiste essentiellement à répondre aux demandes de communication de renseignements personnels et d'accès à l'information. Il n'existe pas de procédures documentées à suivre lorsqu'une demande est présentée. Cependant, les demandes sont peu fréquentes, et le coordonnateur prend bien soin de consulter les services juridiques de la Commission au sujet de chaque demande.

Au 1^{er} avril 2003, la Commission avait traité 15 demandes de communication de renseignements personnels et 13 demandes d'accès à l'information, en plus d'avoir eu 28 consultations avec d'autres institutions fédérales. Au cours du présent exercice, la Commission a répondu à cinq demandes de communication de renseignements personnels et à quatre demandes d'accès à l'information et a tenu 10 consultations. La plupart des demandes de cette année ont été reçues avant l'entrée en poste du coordonnateur actuel et ont été traitées par un agent de projet qui agissait auparavant comme coordonnateur et qui a reçu la formation nécessaire. Le suivi des demandes se fait à l'aide d'un tableur sur Excel et, au cours du présent exercice, la Commission a consacré seulement 22,5 heures au total à cette activité. On a répondu à toutes les demandes dans

le délai prévu de 30 jours, et la Commission prépare un rapport annuel à l'intention du Parlement aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Dans la plupart des ministères, les responsabilités du coordonnateur de la protection des renseignements personnels et de l'accès à l'information vont bien au-delà de répondre aux demandes. En général, les principales activités du bureau du coordonnateur comprennent la prestation d'avis sur les questions liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, l'élaboration et la coordination de politiques, de lignes directrices et de procédures pour la gestion de l'information en conformité avec les deux lois, ainsi que la promotion des deux lois par le biais de séances d'information et de directives. Le Conseil du Trésor précise que le coordonnateur doit occuper un poste séparé de deux niveaux hiérarchiques au plus de celui d'administrateur général, en l'occurrence le président de la Commission. Actuellement, le coordonnateur est séparé d'un plus grand nombre de niveaux puisqu'il y a le directeur général, la directrice, Services généraux, et la gestionnaire, Services de gestion de l'information, entre le coordonnateur et le président.

Pour que l'ensemble des responsabilités du poste de coordonnateur soient assumées de manière plus efficace, il faudrait que la Commission transfère le rôle de coordonnateur de la protection des renseignements personnels/de l'accès à l'information à la gestionnaire, Services de gestion de l'information. Étant donné la compatibilité entre les postes de coordonnateur et de gestionnaire, il semblerait indiqué que la gestionnaire, Services de gestion de l'information, agisse comme coordonnatrice de la protection des renseignements personnels/de l'accès à l'information. Il serait nécessaire d'offrir une formation adéquate à la gestionnaire pour qu'elle puisse assumer son rôle de coordonnatrice le plus efficacement possible.

RECOMMANDATIONS À L'INTENTION DE LA COMMISSION

- **Nommer la gestionnaire, Services de gestion de l'information, à titre de coordonnatrice de la protection des renseignements personnels et de l'accès à l'information, lui fournir la formation adéquate et élargir le rôle actuel du poste de coordonnateur pour y inclure l'élaboration de politiques, la prestation de conseils et la promotion de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur l'accès à l'information* par l'intermédiaire de séances d'information et de directives.**

Réponse de la direction n° 5 : La Commission estime que les rôles de coordonnateur et de champion exigent des compétences distinctes. À son avis, la coordination des demandes de communication de renseignements personnels et d'accès à l'information devrait demeurer l'attribut du chef, Dossiers et courrier, qui est responsable et redevable de la gestion des dossiers de la Commission. La gestionnaire, Services de gestion de l'information, assume le rôle de champion pour toutes les questions liées à la gestion de l'information, ce qui comprend la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information, et il lui incombe donc

d'élaborer et de mettre en place le cadre stratégique approprié. Les titulaires des deux postes assisteront à de la formation requise d'ici le 30 juin 2006.

- **Documenter les processus de manipulation des demandes de communication de renseignements personnels et d'accès à l'information.**

Réponse de la direction n^o 6 : La documentation des processus propres à la Commission demeure une priorité. Sous la direction de l'agent de projet, le chef, Dossiers et courrier, documentera chaque étape du traitement des demandes d'ici le 30 juin 2006.

4. Gestion des dossiers

Le processus d'exécution du programme de protection des renseignements personnels et de l'accès à l'information fonctionne essentiellement sur support papier, et il est essentiel que le contenu des dossiers pertinents soit complet. Le secteur des dossiers où sont déposés les dossiers de cas et qui est chargé du classement de la correspondance a été confronté à un roulement de personnel relativement important. L'organigramme démontre que l'Unité des dossiers est composée de six postes, dont celui du chef, Dossiers et courrier, un AS-03. Le titulaire est en poste à la Commission depuis août 2005 et il a une vaste expérience de la gestion des dossiers. Cependant, parmi les cinq autres postes, trois sont dotés temporairement et un est vacant.

Bien que le chef, Dossiers et courrier, affirme que l'Unité peut composer avec la charge de travail, des préoccupations ont été soulevées par d'autres secteurs de la Commission relativement à l'exactitude de la concordance de la correspondance avec les dossiers de cas. L'arriéré dans le classement des documents n'était pas de grande importance au moment de la vérification. Actuellement, la Commission fonctionne essentiellement sur support papier et ce mode de fonctionnement demeurera jusqu'à l'instauration complète du nouveau système de gestion des cas au cours du prochain exercice. Le haut niveau de roulement du personnel entraîne la perte de la mémoire institutionnelle et des erreurs de classement ce qui complique la recherche de renseignements. Il est essentiel d'avoir une bonne gestion de l'information pour assurer une prestation efficace et efficiente des opérations de la Commission et de ses programmes de protection des renseignements personnels et d'accès à l'information. Grâce à l'instauration du nouveau système de gestion des cas et à l'intégration de la gestion des dossiers et du déroulement des opérations dans le nouveau système, il devrait être plus facile de repérer rapidement les renseignements demandés.

Depuis octobre 2005, la Commission s'est dotée d'une nouvelle structure et d'une nouvelle orientation au titre de la gestion de l'information. Le poste de gestionnaire, Services de gestion de l'information, a été créé avec un mandat élargi (voir plus haut). Le chef, Dossiers et courrier, relève maintenant de la gestionnaire, Services de gestion de l'information, et non plus directement de la directrice, Services généraux. Par ailleurs, dans le cadre de la réorganisation en cours à l'Unité de gestion des dossiers, un poste de

réceptionniste sera supprimé et les autres ensembles de tâches seront réécrits et réévalués. On s'attend à ce que ces changements apportent une plus grande stabilité au sein de l'effectif de l'Unité des dossiers, ce qui permettra d'assurer une meilleure gestion des dossiers.

5. Sécurité matérielle et contrôle d'accès

L'accès aux installations de la Commission est assez bien contrôlé. La Commission occupe présentement les quatrième, sixième et septième étages d'une vaste tour de bureaux. Les salles d'audience pour les arbitrages de griefs et les salles de médiation sont situées au septième étage. Les personnes ne peuvent pas circuler dans l'édifice sans une carte d'accès. Des gardes de sécurité sont également postés à l'entrée de la tour. Il faut une carte d'accès pour entrer dans les installations de la Commission à chaque étage et pour circuler dans les secteurs des bureaux. L'agent de sécurité peut obtenir un rapport sur les accès au besoin. Les portes des bureaux individuels sont fermées après les heures de travail.

La directrice, Services généraux, est l'agente de sécurité de la Commission, et le gestionnaire, Services du matériel et des locaux, est responsable de la sécurité matérielle. En décembre 2005, les membres du Comité de santé et sécurité ont procédé à une inspection matérielle des installations de la Commission et ont produit un rapport qui ne mentionnait aucun problème en matière de sécurité. Le gestionnaire rencontre personnellement les nouveaux employés pour revoir les procédures de sécurité matérielle. Il ne fait pas la ronde des installations après les heures de travail sur une base régulière pour vérifier que les documents classifiés sont bien rangés. La dernière ronde date de deux ans. Les infractions à la sécurité n'ont pas posé de problèmes par le passé.

L'accès à l'Unité de gestion des dossiers où sont maintenus les dossiers est limité aux employés qui y travaillent. Les dossiers sont remis seulement aux employés de la Commission qui ont vraiment besoin d'accéder aux renseignements. Sur la face intérieure de la couverture des dossiers sont inscrits les postes autorisés à accéder au dossier. Par exemple, entre 20 et 25 employés des Opérations du greffe et politiques et des Services de règlement des conflits peuvent avoir accès aux dossiers de cas. Si une personne non autorisée souhaite accéder à un dossier, le personnel de l'Unité de gestion des dossiers doit remplir une formule d'autorisation, et le demandeur doit obtenir la signature d'une personne autorisée. Actuellement, une carte de prêt est utilisée pour savoir qui a le dossier en sa possession. Un système de code à barres permet d'assurer le suivi des dossiers administratifs. Au cours de l'année, le système de code à barres s'étendra aux dossiers de cas. L'Unité de gestion des dossiers est dotée de classeurs qui sont verrouillés et qui contiennent, notamment, les documents concernant les demandes de communication de renseignements personnels et d'accès à l'information, des documents administratifs, les procès-verbaux des réunions du comité exécutif et des documents sur la nomination des arbitres et arbitres de griefs.

La plupart des dossiers de cas se trouvant à l'Unité des dossiers n'ont pas de cote de sécurité parce que la plupart des audiences et des décisions sont à la disposition du public. Certains dossiers sont toutefois considérés comme secrets, et ils sont conservés sous clé dans le bureau du président.

Une liste des dossiers essentiels est également tenue, et ces dossiers sont entreposés à l'extérieur de la Commission en cas de catastrophe telle qu'un incendie, une inondation ou un tremblement de terre. Pour récupérer des dossiers, la Commission doit communiquer avec un Centre fédéral de documents de Bibliothèque et Archives Canada.

Actuellement, dans le secteur des Services des ressources humaines où sont maintenus les dossiers des employés, la plupart des dossiers sont classifiés protégés « A » ou « B » et sont conservés dans un classeur verrouillé avec un cadenas à combinaison auquel quelques employés seulement ont accès. La gestionnaire, Ressources humaines, conserve les documents sensibles sur le personnel dans un classeur verrouillé dans son bureau. Le contenu des documents concernant les concours, pouvant constituer des renseignements personnels, est communiqué aux gestionnaires afin de leur permettre de prendre des décisions. Ces dossiers sont maintenus aux Services des ressources humaines pendant deux ans avant d'être transférés à l'Unité des dossiers qui les entreposent au sous-sol de la tour de bureaux. Le chef, Dossiers et courrier, assure le contrôle des clés pour ce secteur. Un registre des fonds de renseignements est maintenu dans une base de données sur Word. Si un employé est muté à un autre ministère, son dossier de paie et son dossier professionnel sont transmis au nouveau ministère dans une enveloppe scellée et livrée par un service de messagerie commercial. Lorsqu'un employé est rayé de l'effectif, son dossier de paie est envoyé aux Archives nationales et son dossier professionnel lui est remis.

La Section des Ressources humaines est en voie de documenter ses procédures et de mettre à niveau le système automatisé d'enregistrement des congés et des présences. Actuellement, les employés ont un accès « consultation seulement » à leurs dossiers, tout comme leur superviseur, et les formules de congé sont soumises aux Ressources humaines pour la saisie. Même si on prévoit l'implantation d'un système interactif de soumission en ligne des demandes de congé, les employés continueront d'informer les Ressources humaines des changements à leurs renseignements personnels (p.ex. adresse).

La gestionnaire, Ressources humaines, a exprimé des préoccupations au sujet de la sécurité matérielle dans cette section. Elle a le seul bureau fermé de la Section et elle estime que l'aménagement à aire ouverte est peu propice à la protection de renseignements personnels lorsque le personnel doit discuter de questions sensibles. Les Services des communications et les Services financiers sont adjacents à la Section. Une salle de rencontre fermée est située près de la Section des Ressources humaines.

RECOMMANDATIONS À L'INTENTION DE LA COMMISSION

- **Assurer une surveillance périodique des bureaux après les heures de bureau pour assurer que les renseignements classifiés sont en sécurité.**

Réponse de la direction n° 7 : La Commission reconnaît l'importance de bien ranger les renseignements classifiés et intégrera dans ses pratiques une inspection trimestrielle des bureaux qu'effectuera, après les heures de travail normales, le gestionnaire, Services du matériel et des locaux. Ces inspections commenceront en juillet 2006.

6. Dossiers, conservation et suppression des dossiers

La politique sur la conservation et la suppression des dossiers est énoncée dans la *Loi sur les Archives nationales du Canada* et la Politique de gestion de l'information gouvernementale. Il faut obtenir l'autorisation des Archives nationales du Canada avant de détruire un dossier public.

La Commission a un calendrier pour tous les documents opérationnels qui a été établi par l'Unité des dossiers, de concert avec la direction, et approuvé par les Archives nationales à la suite d'une présentation et de la délivrance de plusieurs autorisations (91/022 et 97/030). Comme le nom anglais de la Commission a changé depuis l'approbation du plan, il est possible que le plan ne soit plus valide. Il faudrait donc que la Commission confirme sa validité auprès des Archives nationales.

L'élimination des documents administratifs est régie par les Autorisations pluri-institutionnelles de disposer de documents (APDD). Le système de gestion des dossiers utilisé pour les dossiers administratifs contient un code de conservation indiquant la date à laquelle le dossier doit être supprimé. Ce programme s'applique une fois par année ou à mesure que les dossiers sont révisés en attendant l'approbation de la direction. Tous les ans, l'Unité des dossiers envoie certains dossiers aux Archives, en détruit certains ou, après avoir discuté avec l'utilisateur, prolonge la période de conservation de certains.

IV. RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS

- **Élaborer un plan de gestion de l'information qui énonce, en termes mesurables, les résultats attendus, les principales activités, les ressources requises et les délais prévus.**
- **Communiquer l'information aux employés pour mieux les informer de leurs droits en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et faire circuler les bonnes idées, les pratiques exemplaires et les conseils sur la manière de protéger les renseignements personnels.**
- **Offrir de la formation et rappeler aux employés que les courriels concernant les affaires de la Commission sont des dossiers d'entreprise et qu'il est important de les transférer au système de classement de la Commission « Records Manager ».**
- **Fournir de la formation aux employés afin de les sensibiliser à leurs responsabilités à l'égard des renseignements qu'ils créent pour que les documents soient classifiés convenablement et que les employés ayant accès aux renseignements personnels connaissent les lois, politiques et procédures relatives à l'utilisation et à la protection des renseignements personnels.**
- **Nommer la gestionnaire, Services de gestion de l'information, à titre de coordonnatrice de la protection des renseignements personnels et de l'accès à l'information, lui fournir la formation adéquate et élargir le rôle actuel du poste de coordonnateur pour y inclure l'élaboration de politiques, la prestation de conseils et la promotion de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur l'accès à l'information* par l'intermédiaire de séances d'information et de directives.**
- **Documenter les processus de manipulation des demandes de communication de renseignements personnels et d'accès à l'information.**
- **Assurer une surveillance périodique des bureaux après les heures de bureau pour assurer que les renseignements classifiés sont en sécurité.**