



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

Budget des dépenses
1997-1998

Partie III

Plan de dépenses

Les documents budgétaires

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en trois parties. Commencant 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. Dans les documents de la Partie III, on fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes surtout axés sur les résultats attendus en contrepartie de l'argent dépensé.

Les instructions sur la façon de se procurer ces documents se trouvent sur le bon de commande qui accompagne la Partie II.

©Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1997

En vente au Canada par l'entremise des
librairies associées et autres libraires

ou par la poste auprès du

Groupe Communication Canada – Édition
Ottawa (Canada) K1A 0S9

N^o de catalogue BT31-2/1998-III-76
ISBN 0-660-60117-6



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

Budget des dépenses
1997-1998

Partie III

Plan de dépenses

Accordé

Commissariats à l'information

Commissariats à la protection
de la vie privée

Ministre de la justice

Budget des dépenses 1997-1998

Partie III

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

Préface

Le présent document est un rapport au Parlement qui indique comment les ressources créditées par ce dernier ont été ou seront dépensées. Il s'agit en fait d'un compte rendu renfermant plusieurs niveaux de détails afin de répondre aux divers besoins de ses utilisateurs.

La Partie III de 1997-1998 a été structurée différemment afin d'établir une distinction nette entre les données de planification et les renseignements sur le rendement, et de mettre l'accent sur les plans et le rendement à long terme des ministères. Le document est divisé en quatre sections:

- o Aperçu;
- o Programme d'accès à l'information;
- o Programme de protection de la vie privée; et
- o Renseignements supplémentaires.

À note que, conformément aux principes qui sous-tendent le budget de fonctionnement, l'utilisation des ressources humaines dont il est fait état dans ce document doit être mesurée en équivalents temps plein (ETP).

Table des matières

I Aperçu

A. Généralités	
1. Mission et objectifs du Programme	4
2. Organisation et structure des programmes	6
B. Plan de ressources et tableaux financiers	
1. Plans financiers comparatifs par programme	7
2. Autorisations de dépenser pour 1997-1998	8
3. Modifications aux besoins financiers	8

II Programme d'accès à l'information

A. Résumé	9
B. Plans de Programme	
1. Objectifs opérationnels	9
2. Contexte opérationnel et questions de gestion du changement	9
3. Résultats escomptés	11
4. Plans financiers comparatifs	11
5. Modifications aux besoins financiers	12
C. Rendement du Programme	
1. Résultats obtenus	12
2. Indicateurs de rendement comparatifs	13

III Programme de protection de la vie privée

A. Résumé	17
B. Plan de programme	
1. Objectifs opérationnels	17
2. Contexte opérationnel et questions de gestion du changement	18
3. Résultats escomptés	20
4. Plans financiers comparatifs	20
5. Modifications aux besoins financiers	21
C. Rendement du Programme	
1. Résultats obtenus	22
2. Indicateurs de rendement comparatifs	24

IV Renseignements supplémentaires

A. Profil des ressources de programme	
1. Besoins financiers par article de dépense	27
2. Besoins en personnel par catégorie professionnelle	28
3. Coût estimatif total du Programme pour 1997-1998	29
4. Ventilation des dépenses par organisation ou programme	34

Aperçu

A. Généralités

Les postes de Commissaire à l'information et de Commissaire à la protection de la vie privée ont été créés en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, qui ont pris effet le 1^{er} juillet 1983. Les Commissaires sont nommés par le gouverneur en conseil après approbation par résolution du Sénat et de la Chambres des communes.

En vertu d'un décret du conseil, les Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée sont considérés comme un ministère pour les besoins de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Les Commissaires partagent les mêmes bureaux et utilisent les mêmes services d'administration mais exercent leurs activités séparément en vertu des pouvoirs que leur confèrent des lois d'habilitation distinctes. Ces services sont centralisés dans le but d'éviter les doubles emplois et de permettre au gouvernement et aux Programmes de réaliser des économies.

1. Mission et objectifs du Programme

Programme d'accès à l'information

Le Commissaire à l'information est un ombudsman spécial nommé par le Parlement pour faire enquête sur les plaintes des personnes qui allèguent que l'administration fédérale n'a pas respecté les droits que leur confère la *Loi sur l'accès à l'information*. L'adoption de la *Loi* en 1983 a conféré aux Canadiens le droit légal général d'avoir accès à l'information consignée sous quelque forme que ce soit et détenue par la plupart des institutions fédérales. Le Commissaire est indépendant du gouvernement et il est investi de vastes pouvoirs d'enquête. De cette manière, les institutions du gouvernement sont fortement incitées à se conformer à la *Loi* et à respecter les droits des demandeurs. À titre d'ombudsman, le Commissaire n'est pas habilité, toutefois, à ordonner un règlement particulier à une plainte. Il doit donc compter sur sa persuasion pour régler les différends, ne faisant appel à la Cour fédérale que lorsqu'une personne, à son avis, n'a pas obtenu un accès équitable.

Le Commissariat à l'information du Canada:

- o veille au respect des droits que confère aux plaignants la *Loi sur l'accès à l'information*; fait en sorte que les plaignants, les responsables des institutions fédérales et tous les tiers touchés par les plaintes aient une possibilité raisonnable de faire valoir leurs points de vue auprès du Commissaire à l'information et que les enquêtes soient menées en profondeur et avec diligence;
- o persuade les institutions que l'administration publique fédérale d'adopter des pratiques de gestion de l'information qui soient conformes à la *Loi sur l'accès à l'information*;
- o saisit la Cour fédérale de tous les problèmes d'interprétation de la *Loi sur l'accès à l'information* qui demandent son attention.

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

La *Loi sur l'accès à l'information* a pour but d'élargir la portée des lois actuellement en vigueur au Canada de façon à prévoir un droit d'accès à l'information que renferment les documents en la possession d'une institution du gouvernement, conformément au principe voulant que l'information concernant le gouvernement soit à la disposition du public, que les exemptions nécessaires restreignent l'accès soient limitées et précises, et que les décisions relatives à la divulgation d'information concernant le gouvernement soient examinées indépendamment du gouvernement.

Programme de protection de la vie privée

Le Commissaire à la protection de la vie privée est un ombudsman spécial qui relève directement des présidents du Sénat et de la Chambre des communes. Le Commissaire, nommé en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, a pour mandat d'examiner les plaintes alléguant qu'une institution du gouvernement fédéral n'a pas traité convenablement la demande d'une personne de consulter des dossiers personnels, ou a recueilli, utilisé, communiqué ou éliminé des renseignements personnels d'une manière qui contrevient à la Loi.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* constitue la loi habilitant le Commissaire à la protection de la vie privée et son Commissariat à mener leurs activités. Aux termes de la *Loi*, les pouvoirs et les fonctions du Commissaire à la protection de la vie privée consistent à :

- o enquêter sur les plaintes déposées par des particuliers alléguant que le gouvernement fédéral n'a pas répondu comme il convient à leurs demandes d'examen de leurs dossiers personnels;
- o enquêter sur les plaintes alléguant que le gouvernement fédéral a recueilli, conservé, utilisé, communiqué ou éliminé des renseignements les concernant contrairement aux dispositions de la *Loi*;
- o examiner les méthodes de traitement des renseignements personnels du gouvernement, pour s'assurer qu'elles sont conformes aux pratiques de traitement équitable de l'information énoncées dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- o comparaître devant la Cour fédérale au nom d'un plaignant qui s'est vu refuser la communication de renseignements personnels (avec le consentement du plaignant);
- o entamer lui-même des procédures de plainte, lorsque les circonstances le justifient;
- o examiner des dossiers conservés dans des banques de renseignements personnels visés par une exemption et évaluer les propositions de partage de données des institutions gouvernementales.

En sa qualité d'ombudsman, le Commissaire ne peut ordonner la tenue d'une enquête aux fins d'application de ses recommandations. Néanmoins, s'il estime qu'une institution du gouvernement a injustement refusé à un plaignant l'accès à des renseignements le concernant, il peut saisir la Cour fédérale de l'affaire. Il peut aussi faire rapport directement au Parlement sur des questions qu'il juge importantes ou urgentes.

(Aperçu)

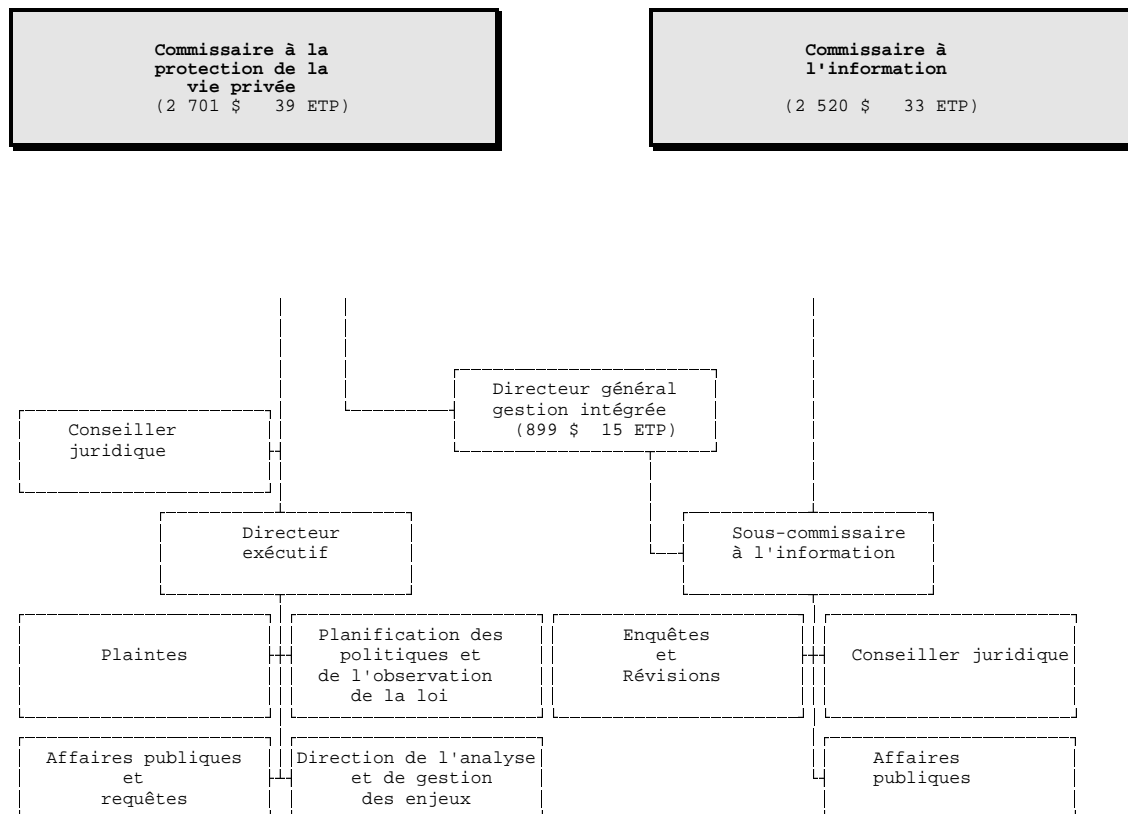
Administration

L'activité Administration concerne la prestation de services de soutien administratif au Commissaire à l'information et au Commissaire à la protection de la vie privée. Ces services comprennent les finances, la gestion du personnel, la prestation d'avis et de soutien en technologie de l'information et l'administration en général (dont la gestion des documents, la sécurité, les approvisionnements, la bibliothèque, la réception et les services de gestion). Cette activité (Direction générale de la gestion intégrée) est gérée par un petit service comprenant un personnel de 15 personnes (qui assument des fonctions multifonctionnelles) et un budget qui représente environ 15 p. 100 de l'ensemble des dépenses des programmes pour 1997-1998. Les ressources humaines affectées à la Direction générale relèvent du directeur général de la Gestion intégrée.

2. Organisation et structure des programmes

Structure organisationnelle: Les Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée comportent trois éléments: le bureau du Commissaire à l'information, le bureau du Commissaire à la protection de la vie privée et le service de l'Administration. Leur structure (figure 1) traduit le fondement légal distinct des activités de chaque commissaire.

Figure 1 : Organigramme (en milliers de dollars)

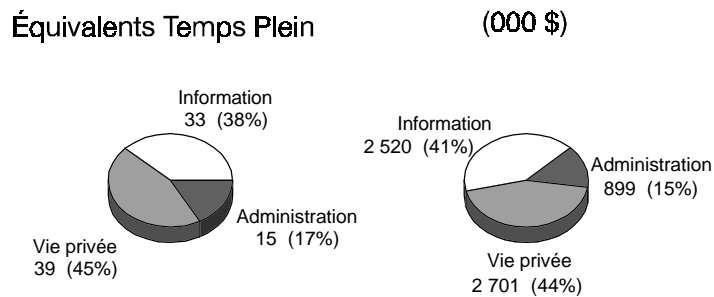


(Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée)

Structure du Programme: Les Commissaires relèvent directement du Parlement, auquel ils doivent rendre compte de leurs activités respectives. La responsabilité de l'Administration (Gestion intégrée) incombe à un directeur général qui relève des deux Commissaires.

Structure des ressources: La figure 2 rend compte de la répartition des ressources par organisation ou programme.

Figure 2: Ressources par organisation ou programme pour 1997-1998



B. Plans de ressources et tableaux financiers

1. Plans financiers comparatifs par programme

	(000 \$)			
	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1999-2000
	<u>Budget principal des dépenses</u>	<u>Budget principal des dépenses</u>	<u>Prévisions</u>	<u>Prévisions</u>
Accès à l'information	2 524	2 520	2 529	2 529
Protection de la vie privée	2 834	2 701	2 708	2 708
Administration	<u>904</u>	<u>899</u>	<u>902</u>	<u>906</u>
Total	<u>6 262</u>	<u>6 120</u>	<u>6 139</u>	<u>6 143</u>

(Aperçu)

2. Autorisations de dépenser pour 1997-1998 - Partie II du Budget des dépenses

Crédit (en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1996-1997	Budget des dépenses 1997-1998
Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée du Canada		
35 Dépenses de programme	5 569	5 311
(L) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	693	809
Total pour l'organisme	6 262	6 120

3. Modifications aux besoins financiers

(en milliers de dollars)	Budget principal 1996-1997	Budget principal 1997-1998	Variation
Commissaire à l'information	2 524	2 520	(4)
Commissaire à la protection de la vie privée	2 834	2 701	(133)
Administration	904	899	(5)
	6 262	6 120	(142)
Ressources humaines* (ETP)	89	87	(2)

* Voir à la page 28 les détails supplémentaires sur les ressources humaines.

Explication de la variation: La diminution de 142 000\$ (2,3 p. 100) que présente le Budget principal de 1997-1998 par rapport au Budget principal de 1996-1997 est causée par les facteurs suivants:

	(en milliers de dollars)
o réductions au budget de 1993 et réductions issues de l'Examen des programmes de 1994;	(152)
o suppression du blocage des salaires de 1994;	31
o Conférence sur la protection des renseignements personnels de 1996 (CT 823462); et	(140)
o augmentation des taux des régimes d'avantages sociaux des employés - 1996.	119

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

II Programme d'accès à l'information

A. Résumé

Les ressources attribuées au Commissaire à l'information ne sont plus suffisantes pour assurer un niveau raisonnable de services aux Canadiens. La charge du travail du Commissariat a augmenté de 163 p. 100 depuis 1991-1992. Or, au cours de cette période, le budget du Commissariat a été réduit de 14 p. 100. Tous les moyens pertinents susceptibles de permettre des gains de productivité ont été adoptés. Néanmoins, la charge de travail est telle que le Commissariat n'est plus en mesure de s'en acquitter en temps opportun.

Le droit d'accès à l'information se trouve menacé s'il ne peut être assuré dans des délais raisonnables. À cette fin, une légère augmentation des ressources est essentielle pour permettre au Commissaire d'engager des enquêteurs supplémentaires.

B. Plans de programme

1. Objectifs opérationnels

Le Commissaire à l'information mène des enquêtes, rédige des rapports et formule des recommandations à l'intention des responsables des institutions fédérales, sur la foi de plaintes déposées par des particuliers qui soutiennent que des infractions à la *Loi sur l'accès à l'information* ont été commises. Le Commissaire peut prendre l'initiative d'une plainte. Il peut aussi comparaître au nom des plaignants, avec leur consentement et en tant que partie, lors des recours en révision déposés devant la Cour fédérale à propos des institutions fédérales qui refusent la communication de certains renseignements en vertu de la *Loi*. Il rend compte de ses activités au Parlement chaque année et peut présenter des rapports spéciaux.

La principale activité du Commissariat à l'information est de mener des enquêtes sur les plaintes, de négocier des règlements, d'effectuer des examens ministériels, de répondre aux demandes de renseignements, de présenter des requêtes judiciaires et de déposer des rapports au Parlement. Les personnes visées par la *Loi* sont les clients du Programme et incluent tous les citoyens canadiens, les résidents permanents et les personnes morales ou physiques qui sont présentes au Canada, en plus des 155 institutions gouvernementales soumises à la *Loi*.

2. Contexte opérationnel et questions de gestion du changement

Les mesures de restriction touchant la fonction publique, les stratégies relatives aux technologies de l'information et la réduction des effectifs à l'échelle gouvernementale ont une profonde influence sur la charge de travail et les services à la clientèle du Commissariat. Dans la structure actuelle, les niveaux de services offerts par le Commissariat à l'information se trouvent à la limite de ce qui est acceptable et inacceptable. Pourtant, le Commissariat est allé aussi loin qu'il était possible dans le sens de la restructuration pour simplifier et rationaliser la prestation de son programme. Il ne lui est plus possible de réaliser des économies sur le plan de l'administration ou des services sans nuire à son aptitude à répondre aux besoins du Parlement et du public.

(Commissaire à l'information)

La plus grande partie du travail du Commissariat à l'information est prise en charge par le personnel permanent. On fait appel, toutefois, à l'occasion, à une aide technique extérieure, telle que des services juridiques ou de recherches confiés à contrat à des sociétés du secteur privé, à des coûts analogues ou moindres.

Le Commissariat n'a pas pris sur la charge de travail, constituée des plaintes reçues et des instances entamées. En outre, il est difficile de prévoir le nombre de cas où des institutions gouvernementales refuseront de se conformer aux recommandations du Commissaire et, partant, provoqueront des litiges.

Les avantages du Programme d'accès (plus grande responsabilité du gouvernement et population plus éclairée) dépassent largement les coûts. Il convient de maintenir le Programme en place, mais la réduction des budgets pourrait bien entraîner une réduction des niveaux de services. À titre d'exemple, le budget de fonctionnement de l'activité "Autres produits et services" du Commissariat sera réduit de quelque 42 000\$, ou 13 p. 100, au cours des exercices 1996-1997 et 1997-1998, dans le cadre des réductions annoncées par le gouvernement. Depuis 1991-1992, exercice au cours duquel le Commissaire actuel est rentré en fonction, le budget a été réduit de 14 p. 100. Pendant cette période, le Commissariat a dû répondre à une augmentation de 163 p. 100 du nombre de plaintes reçues. Le Parlement pourrait bien songer à exercer un meilleur contrôle sur le pouvoir du gouvernement et de réduire unilatéralement les ressources d'un agent du Parlement.

Le ministre de la Justice a promis de déposer des modifications afin de renforcer la *Loi sur l'accès à l'information*, ce qui ajoutera encore à la charge de travail du Commissariat. Il est probable, par exemple, que de nouvelles institutions seront assujetties à la *Loi* avec, pour conséquence, une augmentation du nombre de plaintes. Il est probable également que le Commissaire sera investi d'un nouveau mandat d'éducation du public. Là aussi, on peut s'attendre à de fortes répercussions sur les ressources.

Naturellement, il faut compter aussi avec les augmentations annuelles du nombre de plaintes. Le nombre de plaintes reçues en 1995-1996 était près du double de celui de 1994-1995. En outre, le nombre d'instances judiciaires est à la hausse en raison de facteurs échappant à la volonté du Commissaire, tels que des contestations de compétence et des refus d'obtempérer de la part des ministères relativement aux échéances et aux recommandations.

Devant toutes ces augmentations de la charge du travail, le Commissariat n'a d'autre choix que de réduire ses services (en repoussant les échéances des enquêtes) à moins d'obtenir des ressources additionnelles. Il a pris toutes les mesures possibles d'amélioration de l'efficacité, notamment par l'exploitation de la technologie, la déstratification hiérarchique et l'abolition des postes non directement liés aux enquêtes (Affaires publiques, Recherche et politiques, par exemple). Il poursuit les efforts en vue d'améliorer les compétences des enquêteurs à l'égard du règlement des différends. Ces mesures, d'après l'expérience du Commissariat, aident à réduire le nombre de dossiers susceptibles de donner lieu à une instance devant la Cour fédérale.

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

3. Résultats escomptés

En 1997-1998, le Commissaire à l'information prévoit enquêter sur 2 208 plaintes, dont 1 457 seront réglées dans l'année, et répondre à quelque 3 215 demandes de renseignements (voir pages 14 et 15). Dans la mesure des ressources dont il dispose, il entend poursuivre ses efforts dans le but de maintenir à leur niveau les délais de réalisation des enquêtes sur les plaintes (voir page 13), continuer de faire connaître la *Loi sur l'accès à l'information* au public, travailler avec le gouvernement et les tierces parties pour régler les plaintes sans recourir aux tribunaux (voir page 16) et revoir les pratiques de traitement des demandes d'accès à l'information d'au moins une institution gouvernementale.

L'efficacité du commissariat et, partant, le bien public, exigent des relations étroites avec les institutions gouvernementales. Le Commissaire est efficace dans la mesure où il règle une forte proportion des plaintes et persuade les institutions de communiquer les renseignements sans formalités, c'est-à-dire sans qu'une demande ne soit présentée en application de la *Loi*. L'expérience a montré que les enquêtes informelles sont tout simplement plus efficaces. L'absence de formalités facilite le choix d'une solution, tandis que les formalités favorisent la rigidité et les litiges.

Les conclusions et recommandations du Commissaire auprès des responsables d'institutions fédérales ont pour but d'assurer que les droits des plaignants soient respectés et d'encourager plus d'ouverture de la part du gouvernement. Le Commissaire à l'information enquête et négocie la résolution des plaintes. A la fin du processus d'enquête, il transmet ses conclusions au plaignant. Les catégories de plaintes déposées sous le régime de la *Loi sur l'accès à l'information* sont inspirées de principes de recherche de solutions plutôt que d'incrimination. Voici comment se répartissent les constatations et règlements de toutes les plaintes déposées de 1993-1994 à 1995-1996 et de celles prévues pour 1996-1997 et 1997-1998.

	1993-1994	1994-1995	1995-1996	1996-1997	1997-1998
	<u>Données</u>	<u>Données</u>	<u>Données</u>	<u>Prévisions</u>	<u>Prévisions</u>
	<u>réelles</u>	<u>réelles</u>	<u>réelles</u>		
Résolue	448	601	980	911	948
Non résolue	4	8	6	7	7
Non justifiée	253	281	319	407	424
Abandonnée	<u>28</u>	<u>70</u>	<u>225</u>	<u>75</u>	<u>78</u>
Total	<u>733</u>	<u>960</u>	<u>1 530</u>	<u>1 400</u>	<u>1 457</u>

4. Plans financiers comparatifs

Le Commissaire prévoit exécuter son mandat et répondre à l'augmentation de la charge du travail, tout en maintenant les services essentiels, sans demander de fonds additionnels par rapport au niveau de référence du SCT. Si la charge de travail continue d'augmenter, toutefois, ou si le budget fait l'objet de nouvelles compressions, il sera peut-être nécessaire de demander des fonds additionnels pour 1997-1998 afin d'assurer les services obligatoires prévus par la loi.

(Commissaire à l'information)

Le Programme d'accès à l'information accapare quelque 41 p. 100 de l'ensemble des dépenses du Programme en 1997-1998 (voir la figure 2, page 7). Voici les niveaux de ressources prévus pour le Commissariat à l'information:

	(en milliers de dollars)			
	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1999-2000
Traitements et salaires	1 910	1 902	1 909	1 909
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	277	323	325	325
Autres biens et services	<u>337</u>	<u>295</u>	<u>295</u>	<u>295</u>
Total	<u>2 524</u>	<u>2 520</u>	<u>2 529</u>	<u>2 529</u>

5. Modifications aux besoins financiers

(en milliers de dollars)	Prévisions 1996-1997	Prévisions 1997-1998	Variation
Commissaire à l'information	2 524	2 520	(4)
Ressources humaines* (ETP)	34	33	(1)

* Voir à la page 28 les détails sur les ressources humaines.

Explication de la variation: La diminution de 4 000 \$ (0,2 p. 100) prévue en 1997-1998 par rapport aux prévisions de 1996-1997 s'explique par les facteurs suivants :

	(en milliers de dollars)
o réductions budgétaires en 1993 et réductions issues de l'Examen des programmes de 1994;	(63)
o suppression du blocage des augmentations de salaire en 1994;	12
o augmentation des taux des cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés en 1996.	47

C. Rendement du Programme

1. Résultats obtenus

En plus de ses activités courantes (enquêtes sur les plaintes, négociations d'un règlement, examens ministériels, traitements des demandes de renseignements, demandes de nature judiciaire et rapports au Parlement), le Commissariat à l'information s'est adapté aux changements provoqués par l'augmentation des demandes des utilisateurs du Programme, par une plus grande complexité des problèmes à régler et par des réductions budgétaires imposées en 1993, 1994 et 1995. Il a fallu en outre faire preuve d'une plus grande efficacité avec des ressources réduites. Ainsi le programme:

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

- o met l'accent sur le règlement des plaintes sans recours aux tribunaux;
- o mène les enquêtes avec une plus grande diligence, en mettant à profit les technologies de l'information;
- o fait appel aux technologies de l'information pour rationaliser et accélérer le service à la clientèle, grâce notamment à un réseau local pour les employés, à un système de suivi des dossiers pour les enquêtes sur les plaintes, à un système de mémoire institutionnelle (SMI), pour faciliter le travail juridique et d'enquête, et à un système de gestion de la correspondance;
- o s'attache à réduire les coûts de diffusion de l'information et des publications grâce à l'utilisation de l'Internet;
- o a réduit le nombre de gestionnaires et supprimé des postes internes de recherche et d'élaboration de politiques.

La figure 3 montre dans quelle mesure le Commissariat a réussi à améliorer sa productivité, c'est-à-dire les délais de réalisation de ses enquêtes. L'amélioration n'est pas attribuable à un accroissement des ressources humaines mais a, au contraire, été réalisée en dépit d'une charge de travail plus lourde.

Figure 3 : Plaintes réglées - Délai de traitement (en mois)

<u>Catégorie des plaintes</u>	<u>1993-94</u> <u>Données</u> <u>réelles</u>	<u>1994-95</u> <u>Données</u> <u>réelles</u>	<u>1995-96</u> <u>Données</u> <u>réelles</u>	<u>1996-97</u> <u>Prévision</u>	<u>1997-98</u> <u>Prévision</u>
Refus de divulgation	5,40	5,87	6,26	5,45	6,14
Retard (refus présumé)	2,18	2,36	2,54	3,17	3,55
Prolongation de délai	2,54	3,22	2,40	2,63	2,74
Droits	2,96	4,36	5,58	6,39	6,72
Divers	3,86	4,02	5,76	3,35	3,84
Résultat global	<u>4,03</u>	<u>4,22</u>	<u>3,88</u>	<u>4,28</u>	<u>4,78</u>

2. Indicateurs de rendement comparatifs

La figure 4 montre le nombre de plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception, d'une enquête et d'une décision du Commissaire à l'information de 1993-1994 à 1995-1996. Elle présente aussi des prévisions de charges de travail pour 1996-1997 et 1997-1998. Le nombre total de plaintes reçues entre la date d'entrée en vigueur de la *Loi sur l'accès à l'information*, soit le 1^{er} juillet 1983, jusqu'au 31 mars 1996 s'élève à 11 025. La figure 5 présente le nombre réel de plaintes reçues au cours des dix dernières années (de 1986-1987 à 1995-1996).

(Commissaire à l'information)

Figure 4: Plaintes reçues, réglées et faisant l'objet d'une enquête

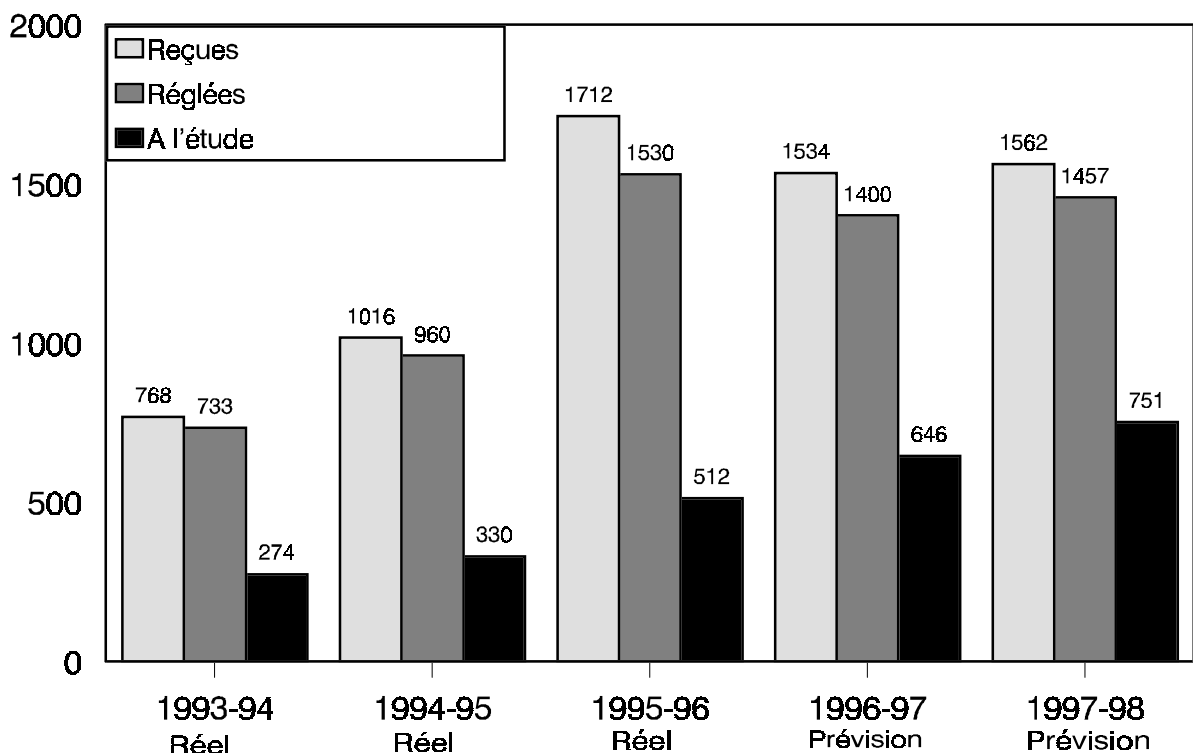
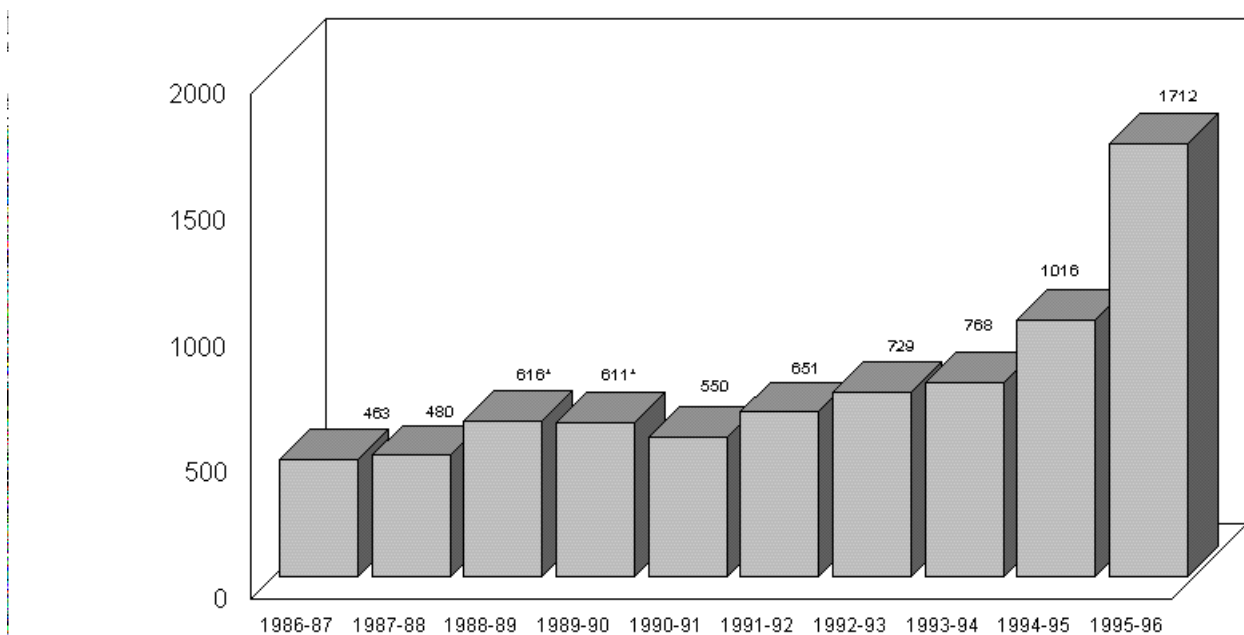


Figure 5: Nombre réel de plaintes reçues entre 1986-1987 et 1995-1996

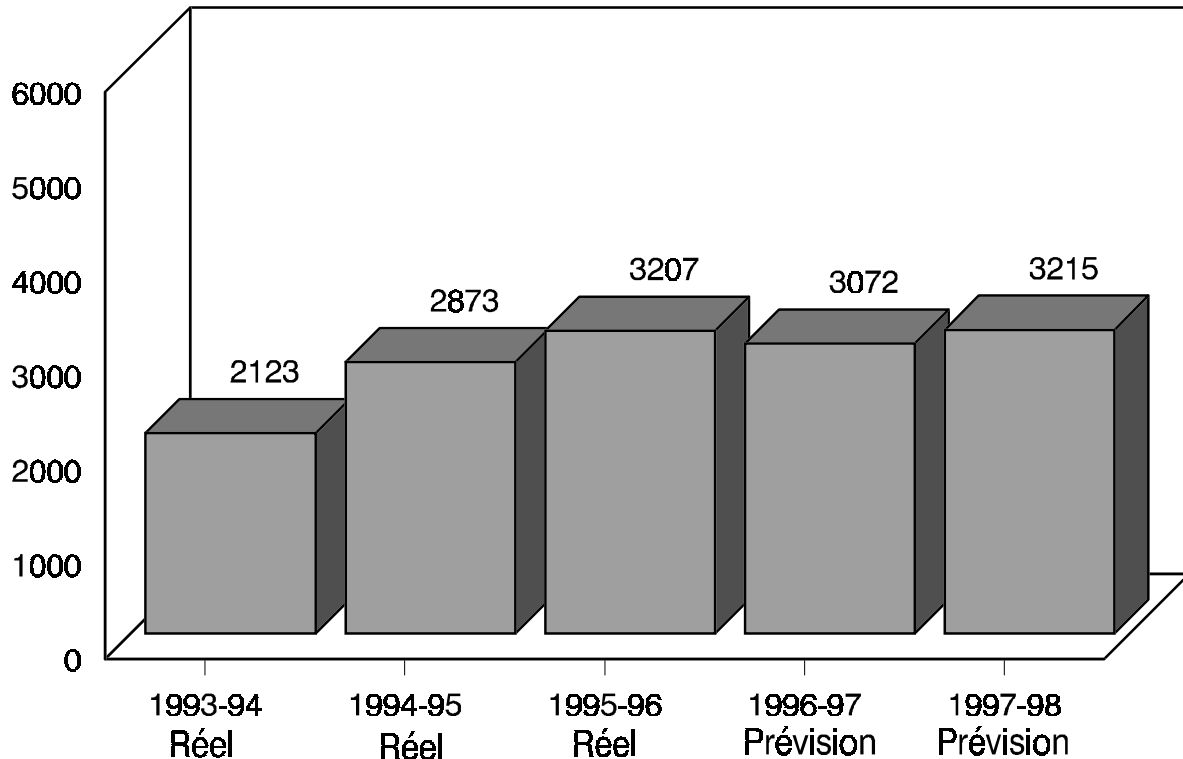


* Les chiffres signalés pour 1988-1989 et 1989-1990 incluaient 2 219 et 453 plaintes, respectivement, déposées par une même personne. On les a exclues aux fins de la comparaison pour éviter de fausser les données.

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

Le traitement efficace des demandes de renseignements a eu un effet positif sur l'efficacité globale du processus d'accès à l'information. Le personnel du Commissariat fournit l'information de base sur la *Loi*, puis il aide le public à atteindre ses objectifs en matière d'information. Pour les personnes qui ont présenté une demande officielle, il explique le processus et donne les éclaircissements nécessaires pour éviter les plaintes indues. En 1995-1996, le personnel du Commissariat a répondu à 3 207 demandes de renseignements, ce qui représente 1 426 heures de travail. Les prévisions pour 1996-1997 et 1997-1998, à ce chapitre, sont de 3 072 et 3 215 demandes de renseignements (figure 6).

Figure 6: Demandes de renseignements reçues



Les prévisions concernant les ressources juridiques nécessaires pour faire avancer les objectifs du Commissaire sont fondées sur le nombre et la complexité des problèmes juridiques rencontrés ainsi que sur la nécessité d'obtenir l'aide de juristes pour l'élaboration d'une politique dans ce domaine, pour l'interprétation de la *Loi*, pour la médiation d'une plainte et pour le règlement des affaires mettant en cause la Cour fédérale.

Aux termes de l'article 41 de la *Loi*, toute personne à qui la communication d'un document a été refusée peut, après avoir reçu le résultat de l'enquête du Commissaire, intenter un recours en révision judiciaire de la décision de l'institution fédérale. En vertu de l'article 42, et moyennant le consentement de cette personne, le Commissaire peut intenter un recours devant un tribunal. La *Loi* protège les intérêts commerciaux des tiers (dans son article 44), auprès de la Cour fédérale, de l'intention d'une institution de divulguer des renseignements qui pourraient contenir des renseignements commerciaux confidentiels.

(Commissaire à l'information)

Entre le 1^{er} juillet 1983 et le 30 septembre 1996, quelque 516 affaires ont été portées devant la Cour fédérale en application de la *Loi sur l'accès à l'information* (figure 7). Parmi ces dossiers, 155 ont fait l'objet d'une décision, 293 ont été retirés et 68 sont toujours devant la Cour.

Le Commissaire à l'information a porté 57 affaires devant la Cour entre 1983 et 1996 (la figure 8 présente la ventilation par année). Au début de 1995, la Cour accusait un arriéré de 80 dossiers. Trente-trois recours en révision judiciaire ont été déposées auprès de la Cour fédérale en vertu des dispositions législatives sur l'accès à l'information et 45 affaires ont été réglées. Les données pour l'arriéré est présentement de 68 affaires.

Le Commissaire soutient que chaque affaire concernant l'accès doit être entendue dans les six mois suivant le dépôt d'une requête en révision auprès de la Cour fédérale. Étant donné que dans le domaine de l'accès à l'information, tout retard dans la divulgation des renseignements demandés constitue un déni d'accès, il importe, pour assurer une gestion efficace des instances, de veiller à ce que chaque affaire soit entendue dans les six mois et à ce que tous les dossiers inactifs soient réglés sans tarder.

Figure 7: Litiges - Recours à la Cour fédérale (1983 à 1996)

	Jugement rendu		Aucun jugement		Total
	Divulgation	Non - divulgation	Dossiers retirés	Dossiers en souffrance	
Art. 41 Demandeur	16	37	36	30	119
Art. 42 Commissaire à l'information	10	5	39	3	57
Art. 44 Tiers	<u>72</u>	<u>15</u>	<u>218</u>	<u>35</u>	<u>340</u>
Total	<u>98</u>	<u>57</u>	<u>293</u>	<u>68</u>	<u>516</u>

Figure 8 : Litiges - Recours en vertu de l'article 42 exercés par le Commissaire à l'information

	Nombre de recours
1983	0
1984	3
1985	3
1986	9
1987	10
1988	10
1989	8
1990	2
1991	0
1992	2
1993	3
1994	2
1995	3
1996	<u>2</u>
Total	<u>57</u>

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

III Programme de la protection de la vie privée

A. Résumé

À la fin de décembre 1996, soit neuf mois après le début de l'année financière, la charge de travail du Commissariat pour 1996-1997 dépasse déjà toute celle de l'année précédente. On prévoit que le nombre des nouvelles plaintes sera supérieur à 2 000 pour l'année, réduisant ainsi à néant les gains en productivité réalisés par le dégraissage et l'embauche de personnel temporaire à contrat. En dépit des projections de fermeture de plus de 2 000 enquêtes au cours de l'année 1996-1997, le bureau prévoit qu'au moins 1 600 cas seront encore ouverts à la fin de l'année financière.

La charge de travail reflète l'inquiétude croissante des personnes qui craignent de perdre le contrôle de leurs données personnelles tant dans le secteur public que privé. Les décideurs de politiques et les experts en technologie s'entendent sur le fait que la vie privée est une question d'importance avec laquelle on doit traiter en tenant compte de l'électronique et des services.

En dépit d'une charge de travail extrêmement lourde et de ressources malheureusement inadéquates, le Commissaire tentera d'offrir à ses clients des enquêtes en temps opportun et approfondie. Il continuera d'offrir aux organismes fédéraux son point de vue quant à leur traitement des renseignements personnels en vue d'anticiper les plaintes.

Enfin, le Commissariat composera avec deux priorités soit, 1) le traitement de l'apparente tendance gouvernementale à partager les renseignements personnels provenant de programmes distincts et 2) la dévolution de programmes à d'autres gouvernements ou au secteur privé, initiative qui résulte en l'affaiblissement ou la perte totale des droits à la vie privée des clients et des employés.

Le Commissaire prévoit continuer à réclamer une *Loi sur la protection des renseignements personnels* amendée et des droits légiférés s'appliquant à la vie privée dans le secteur privé afin de composer avec les menaces croissances que la technologie de l'information pose à l'autonomie individuelle.

B. Plans de programme

1. Objectifs opérationnels

Le Commissaire à la protection de la vie privée mène des enquêtes, rédige des rapports et formule des recommandations à l'intention des responsables des institutions fédérales et, dans le cas de plaintes, fait part de ses conclusions aux plaignants. Le Commissaire examine les renseignements personnels conservés dans les fichiers de renseignements du gouvernement et enquête sur les méthodes de collecte, d'utilisation, de conservation et d'élimination des renseignements personnels. Il peut comparaître devant la Cour fédérale au nom d'un plaignant, sous réserve de consentement de celui-ci, pour faire réviser une décision de refuser l'accès prise par une institution fédérale. Le Commissaire fait rapport au Parlement tous les ans et il peut présenter des rapports spéciaux lorsqu'il le juge utile. Il peut également effectuer des enquêtes spéciales, à la demande du ministre de la Justice.

(Commissaire à la protection de la vie privée)

Les principaux services du Commissariat comprennent les enquêtes sur les plaintes, les examens et la vérification de conformité dans les ministères, le traitement des demandes de renseignements, l'étude des technologies que les organismes gouvernementaux utilisent ou envisagent d'utiliser, et l'examen de questions ayant une incidence sur la vie privée des Canadiens. Les clients du programme comprennent toutes les personnes présentes au Canada, légalement, qui souhaitent avoir accès aux renseignements que le gouvernement fédéral détient à leur sujet, toute personne insatisfaite de la façon dont l'administration fédérale traite les renseignements qui la concernent, les députés, les commissaires à la protection de la vie privée des provinces, le grand public et les médias qui souhaitent obtenir des renseignements au sujet de la *Loi* et de l'information sur les questions touchant la vie privée.

2. Contexte opérationnel et questions de gestion du changement

L'application des mesures de restriction du gouvernement au Commissariat, la croissance exponentielle que connaît la technologie de l'information, l'intention du gouvernement de miser de plus en plus sur la prestation de services par voie électronique et sur l'échange de données personnelles, les mises à pied généralisées dans le secteur public et la dépendance de l'administration à l'égard de l'impartition de ses travaux et du traitement des dossiers personnels connexes confié au secteur privé comptent parmi les facteurs qui posent des problèmes d'ordre administratif et juridique au Commissariat.

Les incitations du gouvernement fédéral en faveur du dégraissage et de l'accroissement de l'efficacité de la fonction publique ont poussé les institutions fédérales à faire appel à la technologie informatique pour rationaliser les opérations et supprimer les gaspillages. Les deux initiatives les plus importantes qui auront, si elles ne sont pas convenablement planifiées, une incidence considérable sur la charge de travail et le service à la clientèle du Commissariat sont la "Centralisation des données" et la "Prestation de services communs".

Comme pratiquement toutes les institutions fédérales, le Commissariat doit composer avec des ressources financières à la baisse. Le plus crucial de ces facteurs réside dans l'effet cumulatif des réductions budgétaires générales et de l'augmentation considérable de la charge de travail, qui a fait fondre les ressources du Commissariat au point que celles-ci ont atteint un point critique. Le Commissaire n'est financé que pour ses enquêtes mais ne peut refuser ses services aux plaignants ni leur imposer des frais. La situation est encore aggravée par l'augmentation des demandes des clients. Les Canadiens sont de plus en plus sensibilisés aux menaces qui pèsent sur leur vie privée, leurs plaintes sont de plus en plus complexes et ils sont devenus plus exigeants pour faire respecter leurs droits à la vie privée.

Le Commissaire à la protection de la vie privée a présenté un rapport au Comité permanent de la justice et des affaires juridiques après la présentation du Budget des dépenses de mai 1994. Le rapport montrait que le Commissariat se dirigeait rapidement vers un état de crise financière. Depuis sa comparution, la situation a empiré. C'est pourquoi le Commissaire a fait parvenir, en juin 1995, aux fonctionnaires de la Direction générale des programmes du Secrétariat du Conseil du Trésor, un rapport d'"analyse des ressources", qui décrivait l'état actuel de la charge de travail du Commissariat et l'effet cumulatif des réductions budgétaires sur la prestation du programme. Ce rapport présentait également quelques éléments de solution au problème. Le Conseil du Trésor a accordé un montant forfaitaire de 200 000\$ à la fin de 1995-1996 pour l'aider à réduire les arriérés au chapitre de l'engagement d'enquêteurs à contrat.

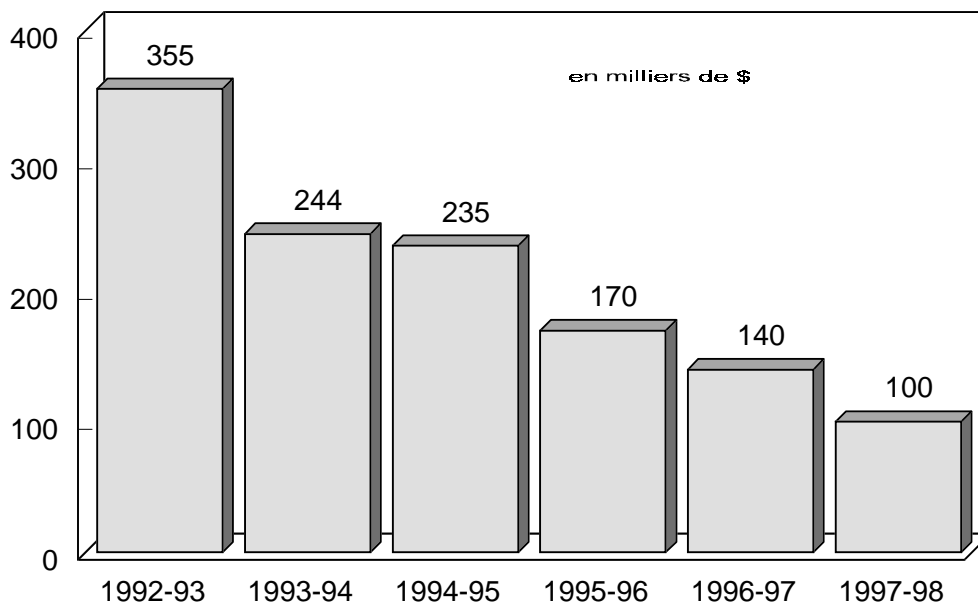
(Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée)

Les réductions au budget d'exploitation pratiquées jusqu'à présent ont gravement compromis l'aptitude du Commissariat à offrir des services de qualité au public. Le Commissaire risque ainsi de perdre la confiance du public et de voir remettre en question l'engagement du gouvernement à l'égard de la *Loi* à une époque d'inquiétude grandissante. L'effet cumulatif des réductions budgétaires entre 1992-1993 et 1997-1998 (voir la figure 9) a été de ramener le budget opérationnel du Commissariat pour les "autres biens et services" à 100 000\$, ou 2 500\$ par employé au poste des fournitures, des services, des déplacements, etc. pour la totalité de l'exercice.

Le Commissariat ne peut absorber ces réductions et continuer de respecter ses obligations légales. L'aptitude du Commissaire à traiter les plaintes des Canadiens dans des délais raisonnables, la crédibilité du Commissariat, la possibilité de mener des enquêtes sur place et la capacité de donner au Parlement des conseils opportuns et éclairés sur les nouvelles questions touchant la vie privée découlant de l'évolution de la technologie s'en trouvent grandement compromises.

Les avantages que retire le gouvernement en faisant preuve de prudence dans le traitement des données personnelles, en assumant une plus grande responsabilité à l'égard du processus et, par conséquent, en renforçant la confiance du public l'emportent largement sur les coûts relativement modiques du Commissariat. Alors que l'Examen des programmes en arrivait récemment à la conclusion que la Commissariat devait continuer d'exister, celui-ci ne peut exercer ses activités avec les ressources prévues actuellement.

Figure 9: Budget opérationnel pour les autres biens et services



(Commissaire à la protection de la vie privée)

3. Résultats escomptés

Pour 1997-1998, le Commissaire à la protection de la vie privée entend s'assurer que les institutions gouvernementales régies par la *Loi sur la protection des renseignements personnels* respectent la vie privée des particuliers, en procédant à 2 450 enquêtes sur des plaintes, à des vérifications de conformité en application de l'Article 37 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (notamment par voie d'enquêtes et d'études horizontales), en fournissant conseils et appui au Parlement et aux institutions du gouvernement sur les questions touchant la vie privée, en maintenant ses rapports avec des commissaires et des protecteurs du citoyen de l'étranger et des provinces, et en continuant à publier des bulletins d'information sur les questions qui suscitent des plaintes répétées de la part du public.

Les 1 630 dossiers reportés de 1995-1996, s'ajoutant à la charge prévue de 2 500 dossiers en 1996-1997. Le Commissariat prévoit devoir reporter les dossiers en souffrance de 1 680 plaintes à la fin de 1996-1997. La charge de travail, s'ajoutant aux nouveaux dossiers de plaintes, dont le nombre devrait s'élever à 2 500 en 1997-1998, portera le nombre de dossiers ouverts à 4 180 et entraînera un arriéré estimatif de 1 730 plaintes à la fin de 1997-1998.

En 1996-1997, le Commissaire à la protection de la vie privée s'attend à parachever 2 450 enquêtes et de traiter 9 200 demandes de renseignements, en plus de mener des vérifications de conformité, de donner suite aux recommandations de vérification antérieures et de contrôler et conseiller les ministères sur des questions particulières.

4. Plans financiers comparatifs

Le niveau des ressources dont a besoin le Commissaire à la protection de la vie privée est déterminé d'après le nombre et la complexité des plaintes et des demandes de renseignements qu'il reçoit, le nombre et l'ampleur des vérifications de conformité et des études requises pour satisfaire à l'article 37, le nombre d'incidents ayant un rapport avec la façon dont l'administration fédérale protège et traite les renseignements personnels, le nombre de questions mises en lumière par des vérifications de conformité et qui demandent des études plus poussées, le nombre d'études que lui transmet le ministre de la Justice, le nombre d'initiatives touchant les renseignements personnels que le gouvernement soumet à son examen; le nombre de propositions visant à divulguer des renseignements en vertu de l'alinéa 8(2)(m) de la *Loi* et les effets des progrès de la technologie et des nouvelles dispositions législatives en matière de protection de la vie privée.

Le Commissaire entend exécuter son mandat et répondre à l'augmentation de la charge de travail, tout en continuant d'assurer les services essentiels, sans demander de fonds additionnels par rapport au niveau de référence du SCT. Toutefois, si la charge de travail continue d'augmenter, ou si le budget fait l'objet de nouvelles restrictions, il sera peut-être nécessaire de demander des fonds additionnels pour 1997-1998 afin d'assurer les services obligatoires prévus par la *Loi*.

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

Le Programme de protection de la vie privée représente environ 44 p. 100 de l'ensemble des dépenses du Programme pour 1997-1998 (voir la figure 2 à la page 7). Les niveaux de ressources prévus pour le Commissariat à la protection de la vie privée sont les suivants:

	(en milliers de dollars)			
	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1999-2000
Traitements et salaires	2 231	2 223	2 229	2 229
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	323	378	379	379
Autres biens et services	<u>280*</u>	<u>100</u>	<u>100</u>	<u>100</u>
Total	<u>2 834</u>	<u>2 701</u>	<u>2 708</u>	<u>2 708</u>

* Ces chiffres incluent 140 000\$ (pour 1996-1997 uniquement) pour l'organisation de la Conférence internationale des commissaires à la protection des renseignements personnels et de la vie privée tenue à Ottawa.

5. Modifications aux besoins financiers

(en milliers de dollars)	Prévisions 1996-1997	Prévisions 1997-1998	Variation
Commissaire à la protection de la vie privée	2 834	2 701	(133)
Ressources humaines* (ETP)	40	39	(1)

* Voir à la page 28 les détails sur les ressources humaines.

Explication de la variation: Le diminution de 133 000 \$ (4,7 p. 100) dans les chiffres de 1997-1998 par rapport aux prévisions de 1996-1997 s'explique par les facteurs suivants:

	(en milliers de dollars)
o réductions budgétaires en 1993 et réductions découlant de l'Examen des programmes de 1994;	(66)
o suppression du blocage des augmentations d'échelon de 1994;	17
o Conférence de 1996 sur la protection des renseignements personnels (CT823462) et;	(140)
o Augmentation des taux des régimes d'avantages sociaux des employés en 1996.	56

(Commissaire à la protection de la vie privée)

C. Rendement du Programme

1. Résultats obtenus

Malgré les programmes de restrictions du gouvernement et en plus de ses activités courantes (enquêtes sur les plaintes, vérification de conformité des ministères, réponse aux demandes de renseignements et recherches sur les questions), le Commissariat:

- o a adopté les recommandations d'un examen interne sur les pratiques opérationnelles et les normes de service afin de mieux servir ses clients, dans de meilleurs délais;
- o a recours aux technologie de l'information pour rationaliser et accélérer les processus, notamment un réseau local pour tout les employés, un système de suivi des dossiers pour les enquêtes sur les plaintes, un système de mémoire institutionnelle (SMI) pour faciliter la recherche et le travail des enquêteurs, et un système de gestion de la correspondance;
- o continue de produire à l'interne des rapports et des discours annuels et spéciaux, de restreindre les déplacements et de limiter les travaux d'impression;
- o figure parmi la première douzaine d'organismes fédéraux à avoir crée un site Internet dans le cadre du projet pilote "Gouvernement ouvert". En plus de diffuser l'information et les publications du Commissariat (en faisant des économies d'impression et de distribution), le site fait le lien avec d'autres sites de protection de la vie privée.

Le Commissaire à la protection de la vie privée a été l'hôte de la 18^e Conférence internationale sur la protection de la vie privée et des données nominatives, qui s'est tenue à Ottawa en septembre 1996, conférence qui réunit chaque année les commissaires chargés d'appliquer les lois en matière de protection des renseignements personnels de leur pays ou d'en superviser l'application.

Le Commissariat a mis en place un nouveau processus d'enquête et d'examen afin de rationaliser le traitement de sa lourde charge de travail actuelle et de réduire le nombre de dossiers en cours (s'élevant actuellement à 1 600). Le nouveau processus réduira la paperasserie, simplifiera les formalités, éliminera des étapes du processus d'examen et permettra un plus grand usage du téléphone. Bref, il s'agira d'une méthode accélérée de traitement de nombreuses demandes, tirant parti de la souplesse et de la solidité du rôle de protecteur du citoyen.

Dans le même temps, le Commissariat a adopté des normes de qualité de service dans le but de réduire le temps et les efforts consacrés aux enquêtes sur les plaintes, a crée une unité spécialisée dans le traitement des arriérés et a confié à une autre unité le soin de se concentrer sur les plaintes au sujet de la collecte, de l'utilisation, de la divulgation et de la destruction de dossiers personnels de façon illégitime (articles 4 à 8 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*). Le Commissariat suivra de près les changements apportés et rectifiera le tir au besoin.

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

Le système de portefeuilles du Commissariat a été rudement mis à l'épreuve cette année. On a consacré moins de temps à des vérifications officielles ou à des études de suivi et beaucoup plus de temps à des consultations et à des discussions avec des employés du gouvernement. Ces méthodes tiennent compte de l'évolution de la fonction publique, davantage proactive et axée sur le service. Le personnel de la Protection de la vie privée est désormais plus souvent consulté dès les premières étapes de la conception d'un programme ou de la prestation d'un nouveau service. Dans certains cas, il fait partie de comités internes ou interministériels chargés d'examiner les nouvelles initiatives. La prévention des problèmes est devenue la priorité.

Il ne suffit pas de procéder à des vérifications de conformité pour assurer le respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. La prévention consiste également à donner régulièrement des conseils aux institutions fédérales. La rapidité d'intervention est cruciale. Un nombre grandissant d'institutions fédérales reconnaissent l'avantage d'une participation des chefs de portefeuille dès le début d'un projet, qu'il s'agisse de l'élaboration d'une nouvelle politique ou d'une activité susceptible de toucher la vie privée de clients ou d'employés. Cette année, le personnel du Commissariat a participé à de nombreuses initiatives touchant les renseignements personnels.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* investit le Commissaire du pouvoir discrétionnaire de faire enquête sur la conformité du gouvernement fédérale avec le code de pratiques équitables en matière d'information prévu par la loi: règles régissant la collecte, l'utilisation, la divulgation et la description de renseignements personnels. Traditionnellement, le Commissariat choisit quelques organismes et examine leurs pratiques de traitement de l'information (ou, lorsqu'il s'agit d'une grande organisation, un aspect des activités).

Étant donné la quasi-impossibilité de procéder à une vérification systémique, le Commissariat met plutôt l'accent sur l'examen de questions de protection de la vie privée à l'échelle du gouvernement.

Plus de temps a été consacré aux consultations et à l'assistance au personnel gouvernementale et moins aux vérifications formelles et au suivi. Cela reflète bien l'évolution des tendances dans le secteur public, soit une approche plus active et orientée vers le service. Le personnel affecté à la vie privée est maintenant consulté plus tôt lors de la mise sur pied de programmes et de livraison des services. Dans certains cas, il siège sur des comités internes ou interministériel afin d'examiner les nouvelles initiatives. Prévoir les problèmes constitue sa priorité. Le Commissaire maintient son suivi des recommandations des vérifications menées antérieurement afin de s'assurer qu'elles ont bien été mises à l'oeuvre.

La figure 10 montre dans quelle mesure le Commissariat a déjà réussi à améliorer la productivité (mesurée par les délais d'exécution des enquêtes) malgré la hausse de la charge de travail.

Figure 10: Plaintes réglées - Délais de traitement (en mois)

<u>Catégorie de plaintes</u>	1993-1994 <u>Données actuelles</u>	1994-1995 <u>Données actuelles</u>	1995-1996 <u>Données actuelles</u>	1996-1997 <u>Prévisions</u>	1997-1998 <u>Prévisions</u>
Accès	13,0	11,9	13,7	10,0	10,0
Droit à la vie privée	16,3	18,6	15,6	12,0	12,0
Respects des délais	7,3	5,2	5,5	2,0	2,0
Total	<u>11.9</u>	<u>10.2</u>	<u>9.6</u>	<u>6.5</u>	<u>6.5</u>

2. Indicateurs de rendement comparatifs

Les requérants sont de plus en plus mécontents des délais que requiert le traitement de leurs plaintes. Le Commissariat risque de contribuer lui-même au problème et d'entacher sa propre crédibilité et celle de la *Loi*. Le Commissaire doit enquêter sur toute plainte qui est de son ressort -- car il n'existe pas de mécanisme de rejet des plaintes, et le Commissaire ne croit pas non plus qu'il devrait en exister un. Les figures 11 (voir page 25) et 13 (page 26) font état du nombre grandissant de plaintes et des retards dans leur traitement, qui représentent maintenant la charge d'enquêtes de plus d'une année et demie, ainsi que des demandes de renseignements du public, témoignant d'une augmentation d'environ 15 p. 100 depuis 1993-1994.

Le Commissariat a reçu 1 625 nouvelles plaintes en 1995-1996, par comparaison avec 1 783 en 1994-1995. Pendant la période 1995-1996, le Commissariat a traité 1 681 dossiers : 638 plaintes fondées, 764 plaintes non fondées, 97 plaintes abandonnées et 182 plaintes réglées.

La figure 11 montre le nombre de plaintes ayant fait l'objet d'un accusé de réception, d'une enquête et d'une conclusion pendant la période de 1993-1994 à 1995-1996. Elle donne également des prévisions de charge de travail pour 1996-1997 et 1997-1998. Le nombre totales de plaintes reçues depuis que la *Loi sur la protection des renseignements personnels* est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 1983 s'élevait à 13 578 le 31 mars 1996. La figure 12 (page 25) illustre le nombre réel de plaintes reçues au cours des 10 dernières années (de 1986-1987 à 1995-1996).

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

Figure 11: Nombre de plaintes reçues, réglées et en cours d'enquête

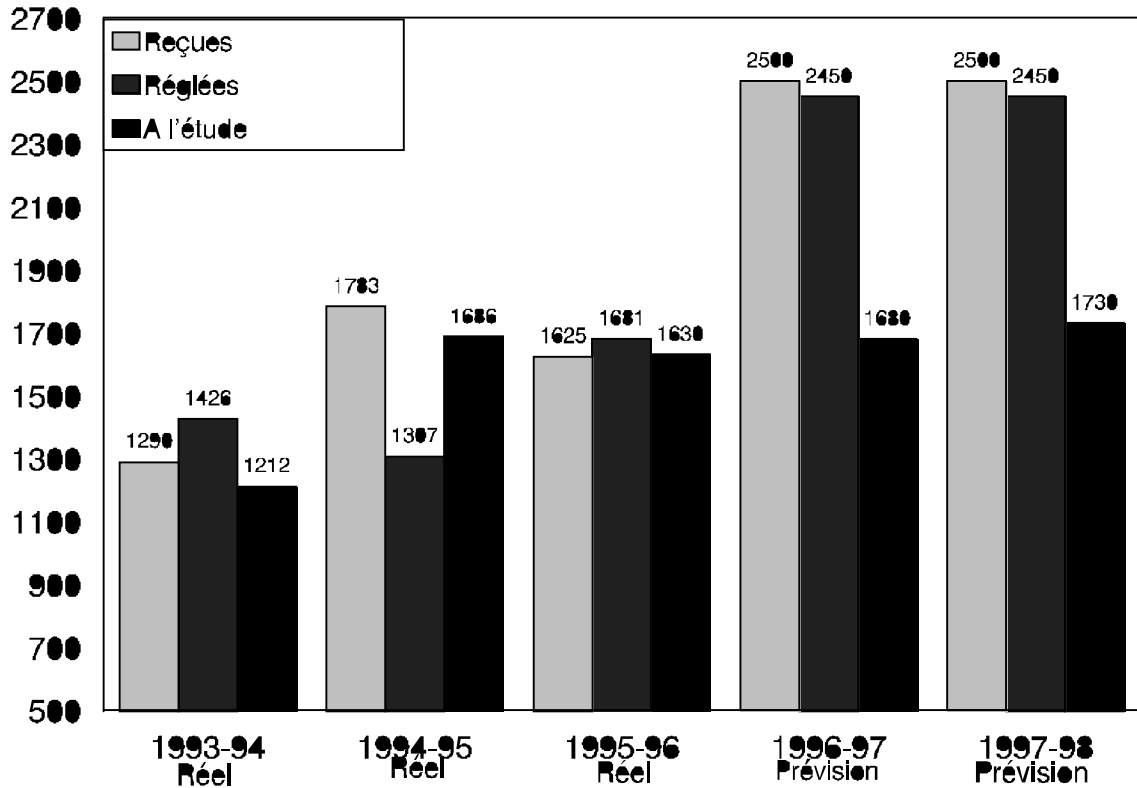
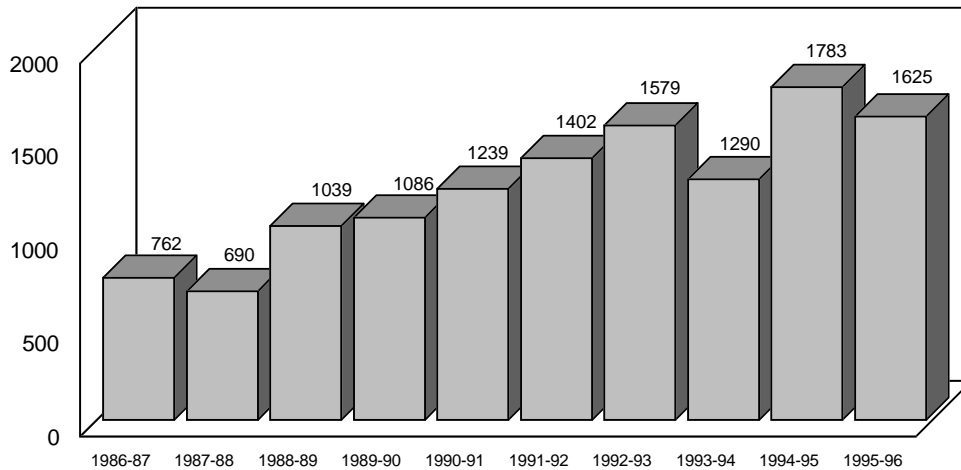


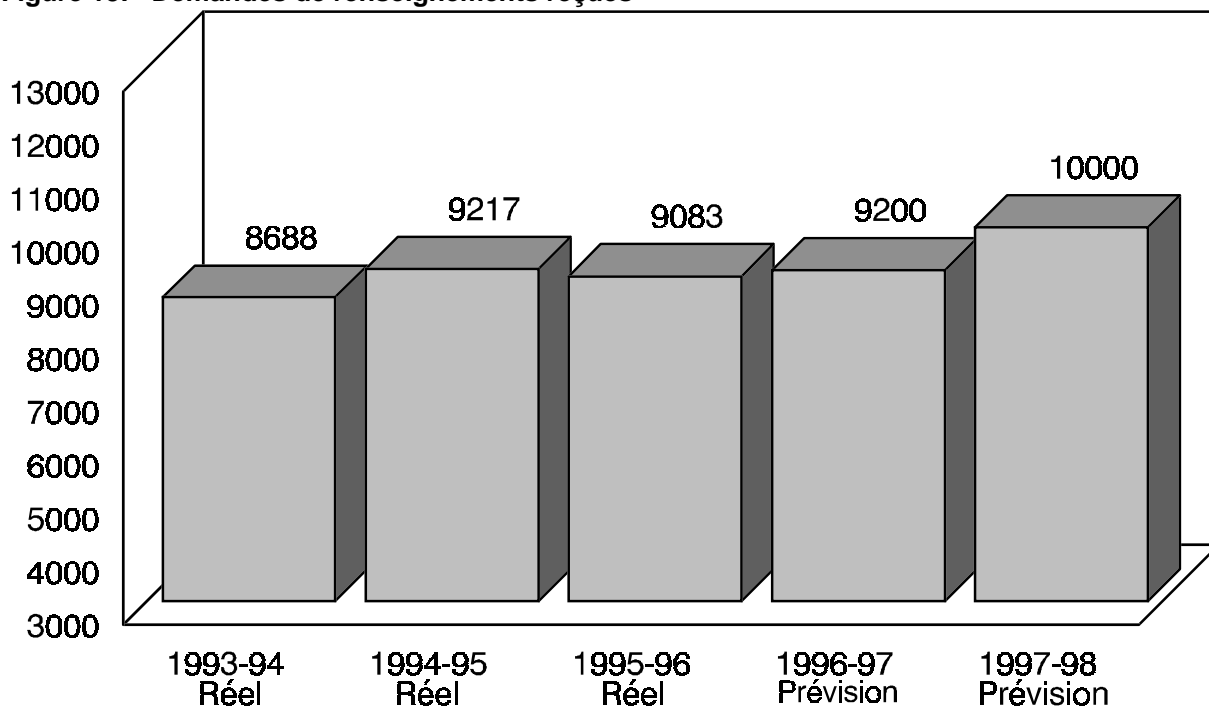
Figure 12: Nombre réel de plaintes reçues entre 1986-1987 et 1995-1996



(Commissaire à la protection de la vie privée)

Bien que le gouvernement soit apparemment convaincu que le Commissaire à la protection de la vie privée n'a pas de rôle d'éducation à jouer et que, par conséquent, il n'a pas besoin d'argent pour informer les Canadiens, les contribuables sont d'un avis différent. Le Commissariat a traité 1 304 publications et demandes des médias, tandis que son nouveau site web recevait plus de 30 000 visites. En outre, le Commissariat a traité 9 083 demandes de renseignements en 1995-1996 par rapport à 9 217 en 1994-1995. La plupart des appels portent maintenant sur la façon d'utiliser ou d'interpréter la *Loi* (40 p. 100), 15 p. 100 se rapportent à des demandes de publications du Commissariat, 12 p. 100 ont trait à des plaintes sur des organisations non visées par la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et 8 p. 100 concernent l'utilisation et l'usage abusif du numéro d'assurance sociale. Le Commissaire ne peut donner suite à bon nombre de ces appels étant donné qu'il n'a aucune compétence sur le secteur privé, les banques, les compagnies d'assurances ou les compagnies de transport. De la même manière, les personnes qui appellent au Commissariat sont souvent étonnées d'apprendre que certaines sociétés d'État fédérales ne sont pas assujetties à la *Loi*. La figure 13 fait état de la croissance des demandes de renseignements au cours de trois dernières années et des prévisions du Commissariat pour les deux années suivantes.

Figure 13: Demandes de renseignements reçues



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

Section IV

Renseignements supplémentaires

A. Profil des ressources de programme

1. Besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	Budget principal 1997-1998	Prévisions 1996-1997	Données réelles 1995-1996
Personnel			
Traitements et salaires	4 759	4 749	4 775
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	809	693	659
	5 568	5 442	5 434
Biens et services			
Transports et communications	220	258	221
Information	70	71	88
Services professionnels et spéciaux	110	633	561
Location	20	30	17
Achat de services de réparation et d'entretien	20	18	11
Services publics, fournitures et approvisionnements	60	61	75
Dépenses en capital secondaires*	50	30	109
Autres subventions et paiements	2	3	1
	552	1 104	1 083
Capital			
Dépenses en capital contrôlées**	-	-	-
	-	-	-
Total des dépenses	6 120	6 546	6 517

* Le facteur «dépenses en capital secondaires» correspond au montant dépensé ou prévu au budget pour les dépenses en capital non contrôlées.

** Le facteur «dépenses en capital contrôlées» s'applique à des dépenses d'importance telles que l'acquisition de terrains, d'immeubles et d'ouvrages de génie, l'acquisition ou la création d'autres éléments d'actif considérés indispensables à l'exécution du Programme, et les transformations ou modifications apportées à des éléments d'actif, qui en prolongent la durée ou en modifient les caractéristiques de rendement.

(Renseignements supplémentaires)

2. Besoins en personnel par catégorie professionnelle

	ETP* Budget des dépenses 1997-1998	ETP prévu 1996-1997	ETP réel 1995-1996	Échelle des traitements actuelle	Provision pour le traitement annuel moyen 1997-1998
Nominations par décret du Conseil	2	2	2	45 600-170 500 63 300-128 900	155 800
Gestion	6	6	6		81 067
Scientifique et professionnel				29 870-128 900	
Droit	4	5	5		73 679
Administration et services extérieur	16	15	14	17 994- 75 002 24 060-78 759	49 419
Services administratifs	2	2	3	15 981-71 883	52 698
Systèmes d'informatique	1	1	1	17 849-67 814	
Administration financière	2	2	2	16 882-69 291	54 891
Services d'information	1	1	1	17 994-75 002	
Administration du personnel	41	40	36	36 201-47 514	52 259
Administration des programmes	-	-	1		
Stagiaires en gestion				16 608- 75 927	
Services Technique	1	1	1		
Soutien en sciences sociales				16 999-41 724	
Soutien administratif	10	10	10	16 847- 41 991	26 268
Commis aux écritures	1	4	4		
Secrétariat					
	87	89	86		

* L'expression «équivalents temps plein» désigne la mesure de l'utilisation des ressources humaines fondée sur les niveaux moyens d'emploi. L'ETP indique le nombre d'heures de travail effectuées par l'employé chaque semaine, à l'aide du coefficient des heures de travail désignées par rapport aux heures de travail régulières. Les ETP ne sont pas assujettis au contrôle du Conseil du Trésor, mais il en est fait état dans la Partie III du Budget des dépenses au regard des besoins en dépenses de personnel indiqués dans le Budget des dépenses.

Remarque: La colonne «échelle des traitements actuels» indique les échelles de traitement par groupe professionnel, en vigueur en juillet 1996. La colonne «Provision pour le traitement annuel moyen» indique les coûts salariaux de base estimatifs, incluant la provision pour les conventions collectives, les augmentations annuelles, les promotions et la rémunération au mérite. Il se peut que les comparaisons d'une année à l'autre soient modifiées par les changements qui surviennent au chapitre de la répartition des éléments qui sous-tendent les calculs.

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

3. Coût estimatif total du Programme pour 1997-1998

Le Budget des dépenses du Programme ne comprend que les dépenses à imputer aux crédits votés. La figure 14 fait état des autres coûts dont il faut tenir compte pour arriver au coût estimatif total du Programme.

Figure 14: Coût estimatif total

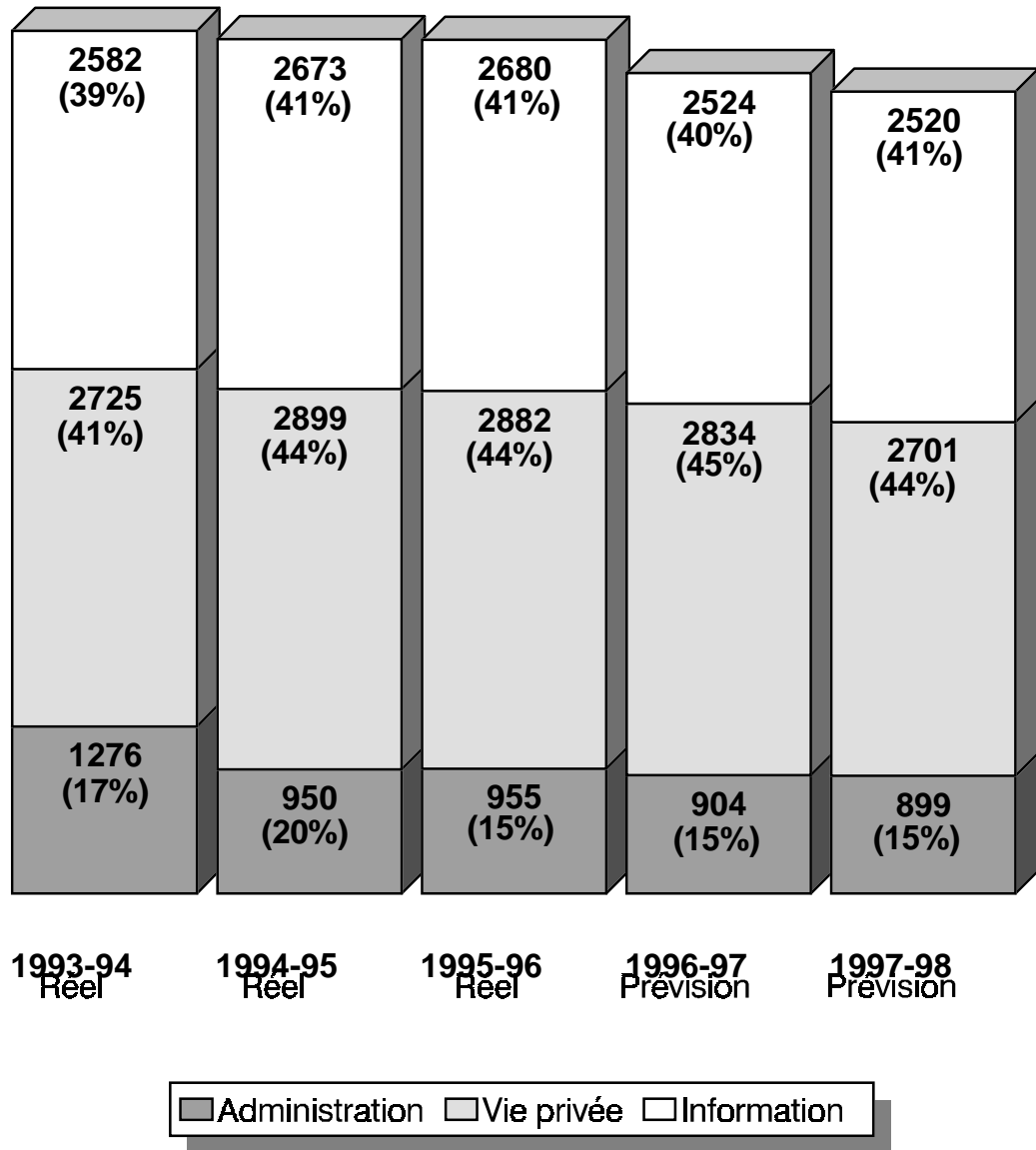
(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1997-1998	Autres coûts*	Coût estimatif total du programme
			1997-1998 1996-1997
Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée	6 120	1 026	7 146 7 288

* Les autres coûts, qui s'élèvent à 1 026 000 \$, comprennent:

	(en milliers de dollars)
o locaux fournis gratuitement par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada;	700
o cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés, soit la part des primes d'assurance payée par l'employeur et les frais assurés par le Secrétariat du Conseil du Trésor; et	317
o services de délivrance des chèques et autres services de comptabilité fournis gratuitement par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.	9

(Renseignements supplémentaires)

4. Ventilation des dépenses par organisation ou programme (en milliers de dollars)



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