



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



Pour la période
se terminant
le 31 mars 1997



Présentation améliorée des rapports
au Parlement – Document pilote

Canada

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada – 1997

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

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/63-1997

ISBN 0-660-60349-7



Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une proposition afin de répartir le document antérieurement désigné comme la *Partie III du Budget des dépenses principal* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* et le *Rapport ministériel sur le rendement*. Elle a également ordonné aux 78 ministères et organismes de présenter ces rapports dans le cadre d'un projet pilote.

Cette décision découle des travaux entrepris par le Secrétariat du Conseil du Trésor et 16 ministères pilotes pour donner suite aux engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses et de moderniser la préparation de cette information. Ces démarches visant à mieux cibler les résultats et à rendre plus transparente l'information fournie au Parlement s'insère dans une initiative plus vaste intitulée " Repenser le rôle de l'État ".

Ce *Rapport ministériel sur le rendement* répond aux engagements du gouvernement et tient compte des objectifs fixés par le Parlement d'accroître la responsabilisation touchant les résultats. Il couvre la période se terminant le 31 mars 1997 et compare le rendement aux plans présentés par le ministère dans sa *Partie III du Budget des dépenses principal* de 1996-1997.

Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessiteront un travail soutenu dans toute l'administration fédérale. S'acquitter des diverses exigences que comporte la gestion axée sur les résultats – préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et faire rapport sur les réalisations – constitue une composante de base. Les programmes du gouvernement fonctionnent dans des environnements en évolution constante. Étant donné la vogue des partenariats, la prestation de services confiée à des tiers et d'autres alliances, il faudra relever les défis de savoir à qui imputer les responsabilités dans les rapports sur les résultats. Les rapports de rendement et leur préparation doivent faire l'objet de surveillance afin de garantir qu'ils demeurent crédibles et utiles.

Le présent rapport correspond à une étape supplémentaire de ce processus permanent. Le gouvernement entend perfectionner et mettre au point tant la gestion que la communication des résultats. Le perfectionnement découlera de l'expérience acquise au cours des prochaines années et des précisions que les utilisateurs fourniront au fur et à mesure sur leurs besoins en information. Par exemple, la capacité de communiquer les résultats par rapport aux coûts est limitée pour le moment, bien que cet objectif demeure intact.

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

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

Revue gouvernementale et services de qualité

Secrétariat du Conseil du Trésor

L'Esplanade Laurier

Ottawa (Ontario) Canada

K1A 0R5

Téléphone : (613) 957-7042 - Télécopieur : (613) 957-7044

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

RAPPORT SUR LE RENDEMENT

pour la période prenant fin le 31 mars 1997

Approuvé : _____
Commissaire à l'information

Date: _____

Approuvé : _____
Commissaire à la protection
de la vie privée

Date: _____

Approuvé : _____
Ministre de la Justice

Date: _____

TABLE DES MATIÈRES

I	Message des Commissaires	
II	Aperçu	
	Rôles et responsabilités	5
	Organisation et composition des programmes	6
	Objectifs et priorités	6
III	Rendement des secteurs d'activité	
	Résultats promis	9
	Résultats obtenus	12
	Rendement financier	16
IV	Annexes	
	Annexe 1 : Organigramme	18
	Annexe 2 : Plaintes concernant l'accès à l'information reçues (période de 10 ans)	19
	Annexe 3 : Plaintes concernant la protection des la vie privée reçues (période de 10 ans)	20
	Annexe 4 : Plan de ressources	21
	Annexe 5 : Sommaire de crédits approuvés	22
	Annexe 6 : Lois appliquées	22
	Annexe 7 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles, 1996-1997	23

SECTION I - MESSAGE DES COMMISSAIRES

Durant l'exercice 1996-1997, les Commissariats à l'information et à la protection à la vie privée (CIPVP) ont connu une augmentation du nombre de plaintes, de demandes de renseignements et requêtes, ils ont donné suite aux modifications législatives, apporté des améliorations importantes à leurs méthodes d'enquête et procédé à un examen interne de leurs pratiques. Le présent rapport donne au lecteur un aperçu du rendement des CIPVP en 1996-1997, des facteurs qui ont entraîné des changements et de la manière dont les Commissaires ont géré leurs programmes.

Commissaire à l'information

Le Commissaire demeure déterminé à faire respecter les droits garantis et les obligations reconnus par la *Loi sur l'accès à l'information*.

Cependant, cette année, les mesures fédérales de restriction, les défis de la technologie de l'information et les mises à pied à l'échelle gouvernementale ont eu un impact considérable sur la charge de travail du Commissariat et sur son service à la clientèle. Le Commissariat a fait tous les remaniements qu'il pouvait pour simplifier et rationaliser l'exécution des programmes. On ne peut faire d'économies additionnelles au Commissariat ni à la Gestion intégrée sans nuire à l'aptitude du Commissaire à servir le Parlement et le public.

Dans une large mesure, la charge de travail (les plaintes reçues) échappe au contrôle du Commissaire. De plus, il est difficile de prévoir combien de fois les institutions gouvernementales refuseront d'accepter les recommandations du Commissaire et, ce faisant, donneront lieu à des litiges.

Si les modifications promises pour renforcer la loi concernant l'accès (pouvoirs additionnels, mandat d'éducation publique et accroissement du nombre d'institutions visées par cette loi), sont effectivement apportées, la charge du travail du Commissariat s'alourdira. Avec ses niveaux de ressources actuels, le Commissariat fournit un service qui est à la limite entre l'acceptable et l'inacceptable.

Commissaire à la protection de la vie privée

La nécessité de protéger les renseignements personnels devenant une question importante pour la société canadienne, le Commissaire est plus convaincu que jamais qu'il doit voir à ce que les droits garantis aux plaignants par la *Loi sur la protection des renseignements personnels* soient respectés et à ce que les renseignements personnels conservés par les institutions fédérales soient protégés.

Les deux plus importantes initiatives gouvernementales qui ont eu un impact considérable sur la charge de travail du Commissariat et le service à la clientèle sont l'emmagasinage des données et la prestation partagée des services. Voici quelques-uns des autres facteurs qui ont causé des problèmes administratifs, juridiques et financiers au Commissariat durant l'exercice 1996-1997 : l'application par le Ministère des mesures de restriction fédérales, la croissance exponentielle du secteur des technologies de l'information, la forte utilisation par le gouvernement des moyens électroniques de prestation des services et l'échange accru de renseignements personnels, les mises à pied à l'échelle fédérale et le fait que le gouvernement doive confier des tâches et les dossiers personnels pertinents au secteur privé.

L'annonce faite par le ministre de la Justice que le gouvernement fédéral légiférerait afin que les dispositions sur la protection des renseignements personnels s'étendent au secteur privé d'ici l'an 2000, l'adoption d'une motion pour que la *Loi sur la protection des renseignements personnels* s'applique à toutes les sociétés d'État et la réforme du système de ports nationaux sont des initiatives qui feront augmenter la charge de travail du Commissariat et auront d'importantes répercussions sur le plan des ressources.

Comme pratiquement toutes les institutions fédérales, le Commissariat se débat avec des ressources financières qui diminuent. Ensemble, les réductions générales et un volume de travail croissant ont fait que le Commissariat a atteint un point critique beaucoup plus rapidement que les organismes plus gros.

SECTION II - APERÇU

Rôles et responsabilités

Les postes de Commissaires à l'information et à la protection de la vie privée ont été créés en vertu des lois sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels, qui sont entrées en vigueur le 1^{er} juillet 1983. Les Commissaires sont des agents indépendants du Parlement et ils sont nommés par le gouverneur en conseil, après que le Sénat et la Chambre des communes ont entériné leur nomination par voie de résolution. Les Commissariats ont été créés par décret et ils ont le rang de ministre aux fins de l'application de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

i) Commissaire à l'information

Le Commissaire à l'information est un ombudsman spécialement nommé par le Parlement pour enquêter sur les plaintes selon lesquelles le gouvernement aurait violé les droits garantis par la *Loi sur l'accès à l'information* -- la loi du Canada qui protège la liberté de l'information. Cette Loi, adoptée en 1983, reconnaît aux Canadiens le droit légal de consulter l'information consignée sous quelque forme que ce soit par la plupart des institutions fédérales, sous réserve d'exceptions limitées et précises.

Le Commissaire agit indépendamment du gouvernement et il est investi de vastes pouvoirs d'enquête. Ce sont là des dispositions qui incitent fortement les institutions fédérales à respecter la Loi et les droits des demandeurs. À titre d'ombudsman, le Commissaire n'a toutefois pas le pouvoir d'ordonner un règlement quelconque des plaintes. Il doit donc recourir à la persuasion pour régler les différends et demander à la Cour fédérale d'examiner les causes uniquement si le gouvernement refuse de suivre ses recommandations visant la divulgation de dossiers refusés.

ii) Commissaire à la 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. Il est nommé en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et chargé d'examiner les plaintes voulant qu'une institution fédérale ait mal traité une demande de consultation de renseignements personnels émanant d'un particulier ou qu'elle recueille, utilise, divulgue ou aliène des renseignements personnels d'une façon qui contrevient à la Loi.

À titre d'ombudsman, le Commissaire ne peut pas ordonner à une institution de se conformer à ses recommandations. Néanmoins, s'il croit qu'un organisme fédéral a indûment refusé au plaignant l'accès à des renseignements le concernant, il peut demander à la Cour fédérale d'examiner l'affaire. Il peut aussi s'adresser directement au Parlement lorsqu'il juge la question importante ou urgente.

iii) Gestion intégrée

La Direction générale de la gestion intégrée fournit des services de soutien administratif aux Commissaires à l'information et à la protection de la vie privée. Ces services comprennent ce qui suit : finances, personnel, technologie de l'information et administration générale (gestion des documents, sécurité, approvisionnement, bibliothèque, réception et services de gestion).

Organisation et composition des programmes

Les Commissaires relèvent directement du Parlement, auquel ils doivent rendre compte des résultats de leurs activités respectives. La structure de l'organisation (annexe 1) reflète les trois secteurs d'activité (accès à l'information, protection de la vie privée et gestion intégrée), le fondement législatif de l'activité de chaque commissaire et la responsabilité relative à l'utilisation des ressources et aux résultats des secteurs d'activité.

Les Commissaires partagent les locaux et les services d'administration, mais ils mènent leurs activités de façon indépendante en vertu de leur fondement législatif respectif. Ces services sont centralisés pour éviter les doublons et réduire les coûts, dans l'intérêt du gouvernement et du programme.

Les Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP) se composent de deux principaux secteurs d'activité (accès à l'information et protection de la vie privée) et d'un secteur d'activité auxiliaire (Gestion intégrée).

Objectifs et priorités

i) Secteur d'activité Accès à l'information

La *Loi sur l'accès à l'information* est le fondement législatif des activités du Commissaire à l'information et de son Commissariat. Les objectifs du secteur d'activité sont les suivants :

- o veiller à ce que les droits et obligations reconnus par la *Loi sur l'accès à l'information* soient respectés; les plaignants, les responsables d'institutions fédérales et tous les tiers touchés par les plaintes ont une occasion raisonnable de faire valoir leur point de vue au Commissaire à l'information, et les enquêtes sont approfondies et menées rapidement;
- o persuader les institutions fédérales d'adopter en matière d'information des pratiques conformes aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*;
- o soumettre à la Cour fédérale les questions relatives à l'interprétation de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Les priorités du Commissaire à l'information sont les suivantes : persuader le gouvernement de communiquer l'information sans formalités ou les rigueurs de la loi sur l'accès à l'information et sans recours à la Cour fédérale; de suivre une approche non-conflictuelle; régler les plaintes rapidement, de façon juste et équitable; et s'assurer que les délais de réponses sont respectés de façon uniforme à travers le gouvernement.

ii) Secteur d'activité Protection de la vie privée

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* est le fondement législatif des activités du Commissaire à la protection de la vie privée et de son Commissariat. Les objectifs du secteur d'activité sont les suivantes :

- o veiller à ce que les droits reconnus aux plaignants par la *Loi sur la protection des renseignements personnels* soient respectés et à ce que la confidentialité des renseignements personnels qui sont conservés par les institutions fédérales au sujet de particuliers soit protégée;
- o encourager les institutions fédérales à adopter des pratiques équitables en matière d'information.

Les priorités du Commissaire sont d'encourager les institutions fédérales à adopter des pratiques équitables en matière d'information, de faire montre d'un plus grand dynamisme et de s'orienter davantage vers la prestation de services (le personnel du Commissariat est maintenant plus souvent consulté dès les premières étapes de la conception et de l'exécution des programmes gouvernementaux et des nouvelles initiatives), de consulter et d'aider davantage les fonctionnaires lorsque des problèmes se posent, plutôt que d'effectuer des enquêtes en bonne et due forme, des vérifications et des suivis.

iii) Secteur d'activité Gestion intégrée

L'objectif et la priorité de la Direction générale de la gestion intégrée et de son secteur sont de veiller à ce que les fonctions administratives internes appuient la prise de décisions et la reddition de comptes relativement à la gestion des programmes de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée.

SECTION III - RENDEMENT DES SECTEURS D'ACTIVITÉ

Résultats promis

Le libre accès à l'information conservée par les institutions fédérales et la protection des renseignements personnels détenus par celles-ci sont les résultats clés que l'on attend des deux principaux secteurs d'activité de l'organisation. Ces résultats clés escomptés offrent les avantages suivants pour les clients et la société :

- o une large diffusion de renseignements sur la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- o une sensibilisation accrue des institutions fédérales aux droits des plaignants;
- o le règlement des différends par la négociation plutôt que par un recours à la Cour fédérale.

L'organisation a continué de perfectionner son cadre pour accroître l'efficacité des programmes et la responsabilisation. La figure 1, à la page 10, renferme les grandes lignes des engagements clés qui portent sur le libre accès à l'information et la protection des renseignements personnels conservés par les institutions fédérales. La figure 2, à la page 11, fait ressortir le lien entre les secteurs d'activité de l'organisation et les résultats clés.

Figure 1 : Engagements clés

Assurer aux Canadiens :	Sera démontré par :
L'accès efficace et efficient à l'information détenue par les institutions fédérales.	<ul style="list-style-type: none"> ● une meilleure connaissance des droits relatifs à l'accès à l'information détenue par les institutions fédérales. ● Un accès à l'information dénué de formalités juridiques. ● Une plus grande transparence de l'information détenue par les institutions fédérales. ● un règlement novateur et économique des plaintes.
La protection des renseignements personnels détenus par les institutions fédérales.	<ul style="list-style-type: none"> ● Une meilleure connaissance des droits relatifs aux renseignements personnels. ● Un accès facile aux renseignements personnels détenus par les institutions fédérales. ● Le respect des pratiques établies en matière de divulgation des données. ● Un règlement novateur et économique des plaintes.

Figure 2 : Lien entre les secteurs d'activité et les résultats clés

Secteurs d'activité	Résultats clés	Stratégie de mesure	Responsabilité
Accès à l'information	<ul style="list-style-type: none"> ● L'accès efficace et efficient à l'information détenue par les institutions fédérales. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Une meilleure connaissance des droits relatifs à l'accès à l'information détenue par les institutions fédérales. ● Un accès à l'information dénué de formalités juridiques. ● Une plus grande transparence de l'information détenue par les institutions fédérales. ● Un règlement novateur et économique des plaintes. 	Commissaire à l'information
Protection de la vie privée	<ul style="list-style-type: none"> ● La protection des renseignements personnels détenus par les institutions fédérales. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Une meilleure connaissance des droits relatifs aux renseignements personnels. ● Un accès facile aux renseignements personnels détenus par les institutions fédérales. ● Le respect des pratiques établies en matière de divulgation des données. ● Un règlement novateur et économique des plaintes. 	Commissaire à la protection de la vie privée
Gestion intégrée	<ul style="list-style-type: none"> ● Services de soutien administratif économiques et adaptés aux besoins opérationnels du programme. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Services de qualité conformes aux normes établies. ● Évaluation de la satisfaction des clients. 	Directeur général, Gestion intégrée

Résultats obtenus

Au cours des années, les Commissaires à l'information et à la protection de la vie privée ont amélioré leurs opérations. Voici quelques-uns des changements aux méthodes des secteurs d'activité et quelques-unes des réalisations importantes qui ont entraîné une amélioration du rendement.

i) Modifications aux méthodes des secteurs d'activité

Les secteurs d'activité Accès à l'information et Protection de la vie privée ont tous les deux apporté les changements ci-dessous à leur façon de procéder :

- o pour rationaliser et accélérer la prestation du service aux clients, on a recours à la technologie de l'information -- un réseau local pour le personnel, un système de suivi des dossiers (SSD) 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 on a réduit les frais de diffusion de l'information et des publications en utilisant des sites Internet (un pour l'Accès à l'information et un pour la Protection de la vie privée);
- o on a élaboré des mesures du rendement et des normes de service pour les secteurs d'activité.

ii) Secteur d'activité Accès à l'information

En plus de continuer à faire son travail (enquêtes sur les plaintes, négociations en vue de règlements, examens ministériels, demandes de renseignements, recours à la Cour et rapports au Parlement), le Commissariat s'est adapté aux changements qui ont résulté des exigences plus grandes des utilisateurs de la *Loi sur l'accès à l'information* (annexe 2), de la complexité accrue des cas d'accès et des réductions budgétaires imposées en 1993, 1994 et 1995. Donc, le Commissariat :

- o met davantage l'accent sur le règlement des plaintes sans recours à la Cour;
- o mène plus promptement les enquêtes sur les plaintes grâce à une meilleure utilisation des technologies de l'information;
- o a réduit le nombre de gestionnaires et éliminé le travail interne de recherche affaires publiques et d'élaboration de politiques.

Une relation de travail professionnelle avec les institutions fédérales est essentielle à l'efficacité du secteur d'activité et, par conséquent, au règlement des plaintes à la satisfaction du public. L'efficacité du Commissaire est fonction du pourcentage de plaintes qu'il règle et de la mesure dans laquelle il persuade le gouvernement de communiquer l'information de façon informelle, sans présentation de demande en vertu de la Loi.

Les conclusions et les recommandations que le Commissaire fait aux dirigeants des institutions fédérales servent à garantir le respect des droits des plaignants et à promouvoir plus grande ouverture au sein du gouvernement. Les catégories de plaintes portées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* reflètent la découverte de solutions plutôt que la recherche de fautes. Voici ce qu'il est advenu de la totalité des plaintes pour la période de 1993-1994 à 1996-1997 :

	1993-1994	1994-1995	1995-1996	1996-1997
	Données <u>réelles</u>	Données <u>réelles</u>	Données <u>réelles</u>	Données <u>réelles</u>
Réglées	448	601	980	963
Non réglées	4	8	6	9
Non fondées	253	281	319	390
Retirées	<u>28</u>	<u>70</u>	<u>225</u>	<u>135</u>
Total	<u>733</u>	<u>960</u>	<u>1 530</u>	<u>1,497</u>

La figure 3 montre que le secteur d'activité a déjà réussi à accroître sa productivité -- mesurée en délai d'exécution pour les enquêtes. Aucun des gains de productivité n'a été obtenu par une augmentation des ressources humaines, et ces gains ont été réalisés malgré une charge de travail croissante.

Figure 3 : Plaintes traitées - Délai d'exécution (mois)

<u>Catégorie de plainte</u>	<u>1993-1994</u> Données <u>réelles</u>	<u>1994-1995</u> Données <u>réelles</u>	<u>1995-1996</u> Données <u>réelles</u>	<u>1996-1997</u> Données <u>réelles</u>
Refus de divulgation	5,40	5,87	6,26	7,39
Retard (refus présumé)	2,18	2,36	2,54	2,79
Prolongation de délai	2,54	3,22	2,40	3,31
Droits	2,96	4,36	5,58	7,28
Langue	3,68	-	3,48	9,07
Divers	3,86	4,02	5,76	4,46
Résultat global	<u>4,03</u>	<u>4,22</u>	<u>3,88</u>	<u>5,00</u>

iii) Secteur d'activité Protection de la vie privée

Sensible aux programmes de restrictions du gouvernement, et en plus de ses activités habituelles (enquêtes sur les plaintes, vérification du rendement des ministères en matière de protection des renseignements personnels, réponses aux demandes de renseignements et recherches sur des questions), le Commissariat a mis en oeuvre les recommandations issues d'un examen interne des pratiques et des normes de service afin d'offrir un service amélioré et plus rapide à ses clients, et il a continué de produire à l'interne des rapports annuels et spéciaux et des discours, de limiter les déplacements et de restreindre les travaux d'impression.

Le Commissaire à la protection de la vie privée a tenu la 18^e Conférence internationale des commissaires à la protection des renseignements personnels et de la vie privée à Ottawa, en septembre 1996 -- la réunion annuelle des commissaires qui exercent des fonctions de mise en application et de surveillance relativement aux lois adoptées dans leurs pays pour la protection des données.

Le Commissariat a adopté un nouveau processus d'enquête et d'examen pour rationaliser la gestion de sa lourde charge de travail (annexe 3) et réduire le nombre de plaintes (1 600) qui font actuellement l'objet d'une enquête. Ce nouveau processus a permis de réduire la paperasserie, d'éliminer une certaine rigidité, de supprimer des étapes du processus d'examen et d'utiliser le téléphone davantage. Bref, c'est une manière rapide de traiter un grand nombre de plaintes, qui fait fond sur l'importance et la souplesse du rôle d'ombudsman.

Durant la même période, le Commissariat a mis en application des normes de qualité des services pour réduire le temps et les efforts requis pour les enquêtes sur les plaintes, créé une unité qui s'occupe de l'arriéré de plaintes et une autre qui se concentre sur les plaintes concernant la collecte, l'utilisation, la communication et l'aliénation abusives de dossiers personnels (articles 4 à 8 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*). Le Commissariat examinera avec soin l'impact de ces changements et fera les changements qui s'imposent.

En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le Commissaire a le pouvoir (et la latitude) de vérifier si le gouvernement fédéral observe le code lié à celle-ci pour le traitement équitable de l'information. Étant donné la quasi-impossibilité d'une vérification générale, le Commissariat a plutôt mis l'accent sur l'examen de questions qui concernent des ministères en particulier et d'autres qui touchent le gouvernement tout entier.

Durant l'année, le personnel du Commissariat a consacré plus de temps à la consultation et au soutien des fonctionnaires et moins aux vérifications et aux suivis en règle. Il est plus souvent consulté dès les premières étapes de la conception et de l'exécution des programmes gouvernementaux et des nouvelles initiatives.

La figure 4 montre que le secteur d'activité a déjà réussi à améliorer sa productivité (mesurée en délai d'exécution pour les enquêtes) malgré une charge de travail accrue.

Figure 4 : Plaintes traitées - Délai d'exécution (mois)

<u>Catégorie de plainte</u>	1993-1994	1994-1995	1995-1996	1996-1997
	<u>Données réelles</u>	<u>Données réelles</u>	<u>Données réelles</u>	<u>Données réelles</u>
Accès	13,0	11,9	13,7	12,5
Protection de la vie privée	16,3	18,6	15,6	16,4
Délai	7,3	5,5	4,7	4,3
Résultat global	<u>11,4</u>	<u>10,7</u>	<u>10,5</u>	<u>10,0</u>

iv) Secteur d'activité Gestion intégrée

Au cours de l'année, le personnel de la Direction générale de la gestion intégrée a fourni les services de soutien administratif nécessaires aux secteurs d'activité Accès à l'information et Protection de la vie privée. Ces services comprennent ce qui suit : finances, personnel, technologie de l'information et administration générale (gestion des documents, sécurité, approvisionnement, bibliothèque, réception et services de gestion). La Direction générale est une opération modeste, qui a un personnel de 15 personnes et un budget qui représente environ 15 p. 100 des dépenses totales pour 1996-1997.

Rendement financier

les Commissariats à l'information et à la protection à la vie privée (CIPVP) continuent d'arriver tout juste à gérer leurs programmes efficacement et adéquatement parce que leurs ressources disponibles diminuent d'une année à l'autre.

Bien que les CIPVP recherchent constamment des manières novatrices de réaliser leurs programmes sans nuire à la réalisation des objectifs des secteurs d'activité, ils ont dépassé leur niveau de financement pour 1996-1997 et accumulé un déficit net d'exploitation des secteurs d'activité d'environ 65 000 \$ (annexe 4). Ce déficit est attribuable principalement aux frais imprévus de consultation juridique à payer au secteur privé et à un manque de fonds pour les salaires et les traitements.

i) Secteur d'activité Accès à l'information

En 1996-1997, devant une charge de travail accrue et les niveaux de ressources actuels, le secteur d'activité n'a pu s'en tirer qu'en réduisant ses services (allongement du délai d'exécution pour les enquêtes ainsi que réduction de la capacité de répondre aux demandes de renseignements des députés et de donner des conseils constructifs au gouvernement sur des questions d'accès dans tout le réseau.

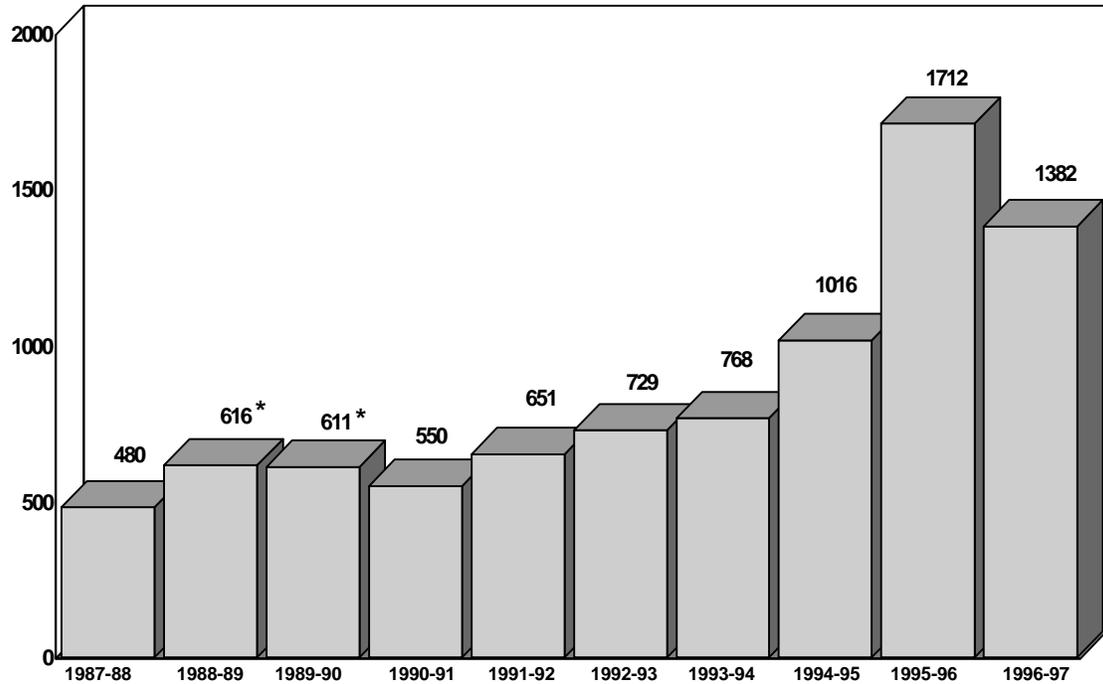
Pour accroître son efficacité, il a pris toutes les mesures possibles, telles que l'exploitation de la technologie, la déstratification de la gestion, la suppression des emplois non directement reliés aux enquêtes (tels que les postes touchant aux affaires publiques, à la recherche et aux politiques). Il poursuit ses efforts pour que les enquêteurs soient suffisamment aptes à régler les conflits pour aider à réduire le nombre de cas qui pourraient autrement être soumis à la Cour fédérale.

ii) Secteur d'activité Protection de la vie privée

Les réductions faites à ce jour à son budget d'exploitation ont diminué l'aptitude du secteur d'activité à fournir un service de qualité à son public durant 1996-1997 (et l'ont même empêché de le faire, dans certains cas). À cause de l'effet cumulatif des réductions budgétaires entre 1992-1993 et 1996-1997, le budget d'exploitation du programme pour les «autres biens et services» a été réduit à 140 000 \$ ou 3 500 \$ par employé de Protection de la vie privée pour les fournitures, les services, les déplacements, etc. pour l'année d'application 1996-1997.

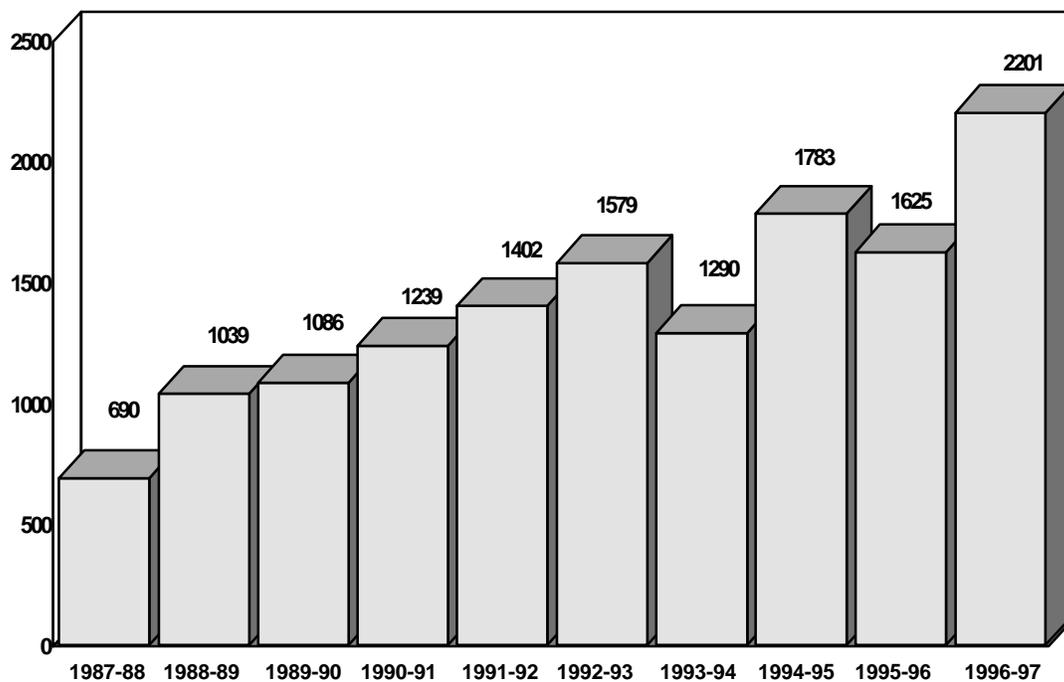
Le Commissaire à la vie privée a présenté un rapport au Comité permanent de la justice et des questions juridiques après sa comparution devant le comité spécial des prévisions budgétaires, en mai 1994. Ce rapport a déclenché la crise financière du Commissariat. En juin 1995, le Commissaire a transmis aux employés de la Direction des programmes du Secrétariat du Conseil du Trésor un rapport d'analyse des ressources, où sont indiqués la charge de travail du Commissariat, l'impact cumulatif des réductions budgétaires sur la réalisation du programme et quelques options pour régler le problème. Le Conseil du Trésor a fourni une seule somme de 200 000 \$ (50 000 \$ pour 1995-1996 et 150 000 \$ pour 1996-1997) pour aider à réduire l'arriéré du Commissariat -- des fonds ont été utilisés pour embaucher des enquêteurs à contrat. Cependant malgré cet apport unique, le secteur d'activité a accumulé, durant 1996-1997, un déficit d'exploitation de 86 000 \$ attribuable principalement aux frais imprévus de consultation juridique à payer au secteur privé.

Annexe 2 : Secteur d'activité Accès à l'information - nombres réels de plaintes reçues entre 1987-1988 et 1996-1997



* Les données statistiques communiquées pour 1988-1989 et 1989-1990 comprennent respectivement 2 219 et 453 plaintes provenant de la même personne. Elles sont exclues à des fins de comparaison, puisque leur inclusion fausserait les chiffres.

Annexe 3 : Secteur d'activité Protection de la vie privée - nombres réels de plaintes reçues entre 1987-1988 et 1996-1997



Annexe 4 : Plan de ressources

Les chiffres des tableaux suivants sont fondés sur des données tirées de la Partie III du Budget des dépenses et des Comptes publics et modifiées pour mieux recenser les ressources de chaque secteur d'activité -- les contributions au Régime de prestations aux employés ont été exclues.

Tendance en matière de réduction budgétaire - par secteur d'activité

	(En millions de dollars)				
	<u>1993-1994</u>	<u>1994-1995</u>	<u>1995-1996</u>	<u>1996-1997</u>	<u>1997-1998</u>
Accès à l'information	2,5	2,4	2,3	2,3	2,2
Protection de la vie privée	2,4	2,5	2,4	2,5*	2,3
Gestion intégrée	<u>1,3</u>	<u>0,9</u>	<u>0,9</u>	<u>0,8</u>	<u>0,8</u>
Total	<u>6,2</u>	<u>5,8</u>	<u>5,6</u>	<u>5,6</u>	<u>5,3</u>

* Comprend 140 000 \$ (pour 1996-1997 seulement) pour la tenue, en 1996, de la Conférence internationale des commissaires à la protection des renseignements personnels et de la vie privée, à Ottawa.

Dépenses ministérielles prévues par opposition aux dépenses réelles - par secteur d'activité

	(En millions de dollars)				
	Données actuelles <u>1993-1994</u>	Données actuelles <u>1994-1995</u>	Données actuelles <u>1995-1996</u>	Prévision <u>1996-1997</u>	Données actuelles <u>1996-1997</u>
Accès à l'information	2,3	2,4	2,4	2,3	2,4
Protection de la vie privée	2,5	2,6	2,6	2,3	2,8
Gestion intégrée	<u>1,2</u>	<u>0,9</u>	<u>0,9</u>	<u>0,8</u>	<u>0,8</u>
Total	<u>6,0</u>	<u>5,9</u>	<u>5,9</u>	<u>5,6</u>	<u>6,0</u>

Annexe 5: Sommaire de crédits approuvés

Autorisations pour 1996-1997 - Partie II du Budget des dépenses Besoins financiers par autorisation (millions de dollars)

Crédit (millions de dollars)	Budget des dépenses 1996-1997	Autorisations totales 1996-1997	Réels 1996-1997
Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée			
(30) Dépenses de fonctionnement	5.6	5.9	6.0
(S) Contributions aux régimes d'avantage sociaux aux employés	0.7	0.7	0.7
Total pour le Ministère	6.3	6.6	6.7

Annexe 6: Lois appliquées par les Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée

Le ministère assume l'entière responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement:

Loi sur l'accès à l'information
*Loi sur la protection des
renseignements personnels*

L.R.C., 1985, ch. A-1, modifiée 1997, c. 23, s.21

L.R.C., 1985, ch. P-21, modifiée 1997, c. 20, s. 55

Annexe 7: Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles, 1996-1997
(millions de dollars)

Activités	ETP	Frais de fonctionnement (1)	Dépenses en capital	Subventions et contributions votées	Sous-total : Dépenses votées brutes	Subventions et contributions législatives	Dépenses brutes totales	Moins : Recettes à valoir sur le crédit	Dépenses nettes totales
OIPC	89	6.3	--	--	6.3	--	6.3	--	6.3
	84	6.7	--	--	6.7	--	6.7	--	6.7
Totaux	89	6.3	--	--	6.3	--	6.3	--	6.3
	84	6.7	--	--	6.7	--	6.7	--	6.7
Autres recettes et dépenses									
Recettes à valoir sur le Trésor									0.0
									(0.1)
Coût des services fournis par d'autres ministères									1.0
									1.0²
Coût net du programme									7.3
									7.6

Nota : Les chiffres ombrés indiquent les dépenses recettes réelles en 1996-1997.

1. Incluent les cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés et les indemnités des ministres.
2. Les dépenses réelles ne sont pas disponibles.