

COMMISSARIAT À L'INFORMATION DU CANADA

BUDGETS DES DÉPENSES 2004-2005

Rapport sur les plans et les priorités

Approuvé par : _____

Date : _____

Ministre de la Justice et
procureur général du Canada

**COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE
DU CANADA**

BUDGET DES DÉPENSES 2004-2005

Rapport sur les plans et les priorités

Approuvé par : _____ Date : _____
L'honorable Irwin Cotler,
Ministre de la Justice et procureur général du Canada

Table des matières

Partie	Page
Partie I :	
- Message de la Commissaire à la protection de la vie privée	4
- Déclaration de la direction	6
Partie II :	
- Raison d'être	7
Partie III :	
- Survol de la planification	9
Partie IV :	
- Plans et priorités par résultat stratégique	12
- Résultat stratégique 1	14
- Résultat stratégique 2	17
- Résultat stratégique 3	19
Partie V :	
- Organisation	21
- Responsabilisation	23
- Dépenses prévues du CPVP	29
Partie VI : Annexes	
- Annexe 1 : Sommaire des paiements de transfert	31
- Annexe 2 : Coût net du Programme pour 2003-2004	31
Partie VII : Renseignements supplémentaires	
1. Lois appliquées par la Commissaire à la protection de la vie privée	32
2. Rapports annuels législatifs et autres publications	32
3. Pour de plus amples renseignements	33

Commissariat à la protection de la vie privée
du Canada
Rapport sur les plans et les priorités

Je suis heureuse de remettre le *Rapport sur les plans et les priorités* du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada pour l'exercice allant du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005.

Approuvé par : _____ Date : _____

Jennifer Stoddart,
Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

PARTIE I : Message de la Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

Ce Rapport sur les plans et les priorités — le travail et la planification que suppose la préparation d'un document de cette importance — est une occasion exceptionnelle qui vient à point nommé pour le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP). Après une période particulièrement difficile de notre histoire, ce document m'offre la possibilité, en tant que nouvelle Commissaire, de travailler avec le Commissariat et avec son personnel pour déterminer de nouvelles priorités. C'est aussi l'occasion d'adopter une démarche à l'égard de la planification organisationnelle davantage axée sur la transparence et la consultation. Et, ce qui est plus important encore, il nous amène à définir de nouvelles orientations et approches stratégiques concernant le fonctionnement du CPVP afin de pouvoir servir les Canadiens et les Canadiennes de la manière la plus efficace et la plus efficiente possible.

Établissement des priorités

J'ai été nommée Commissaire à la protection de la vie privée le 1^{er} décembre 2003, et j'ai immédiatement déterminé une série de priorités pour le Commissariat. En voici quelques-unes :

- aider les organismes à appliquer la nouvelle loi canadienne sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, qui est entrée pleinement en vigueur le 1^{er} janvier 2004;
- faire un suivi des initiatives du gouvernement afin de vérifier qu'elles tiennent compte des droits des citoyens en ce qui a trait à la protection des renseignements personnels;
- renforcer la capacité de recherche du CPVP pour pouvoir suivre l'évolution des tendances en matière de technologie et aider les Canadiens et les Canadiennes à comprendre les risques d'atteinte à la vie privée liés à ces technologies;
- surveiller l'application des deux lois fédérales relatives à la protection des renseignements personnels, en faisant des enquêtes sur les plaintes, afin de s'assurer que les droits des citoyens sont protégés.

Dans l'immédiat cependant, ma priorité est de diriger le nouveau institutionnel en resserrant les processus de gestion, plus particulièrement ceux qui ont trait aux ressources humaines et à la gestion financière : la planification, la budgétisation, l'établissement de rapports et les mécanismes de contrôle. Les plans relatifs au nouveau institutionnel et les mesures correctives nécessaires complètent ceux qui avaient été établis par Robert Marleau, le Commissaire qui a assuré l'intérim de juin à décembre 2003, et qui sont mentionnés dans le *Rapport ministériel sur le rendement 2002-2003*.

J'ai déjà dit que, sans ces mesures correctives, le reste ne peut fonctionner. Notre processus de planification nous a démontré clairement que le CPVP doit devenir un organisme parlementaire bien géré et efficient s'il veut défendre et protéger efficacement les droits des citoyens en matière de renseignements personnels. Je pense que nous sommes sur la bonne voie et je prévois que, d'ici l'été 2004, la plupart des problèmes dont nous avons hérité seront derrière nous.

Une nouvelle démarche à l'égard de la planification organisationnelle

Dans le cadre de cette période de renouveau, nous avons également établi une nouvelle démarche, davantage axée sur la transparence et la consultation, en vue d'assurer la planification organisationnelle et stratégique au CPVP. Les résultats de cette démarche figurent dans le présent rapport.

Pour mettre en branle le processus de planification stratégique, 32 membres du personnel du CPVP ont assisté à un atelier sur la planification stratégique à la mi-janvier. L'objectif visé était de formuler des recommandations qui serviraient de cadre pour les priorités générales et les mesures clés de l'organisme en 2004-2005.

Le Groupe de travail sur la planification a été mis sur pied à cette occasion pour préciser les résultats stratégiques ayant fait l'objet d'un accord et concevoir des stratégies visant à étoffer chacun des résultats, qui sont décrits plus en détail dans ce rapport.

Un rapport d'étape a été présenté aux membres du nouveau comité consultatif externe du CPVP, qui est composé d'intervenants et de spécialistes clés de l'extérieur, afin d'obtenir leurs commentaires. Il a également été remis aux cadres du CPVP, qui en ont discuté avec leur personnel et ont donné leur avis sur les commentaires et les suggestions des employés.

Le résultat de ce travail : un *Rapport sur les plans et les priorités* pour l'exercice 2004-2005 qui reflète fidèlement les orientations, les responsabilités et les opinions du CPVP et de ses employés, et qui est clairement axé sur les avantages que le Commissariat peut apporter aux Canadiens et aux Canadiennes. Le Rapport décrit le contexte dans lequel nous fonctionnons. Il définit trois résultats stratégiques relativement nouveaux pour le CPVP. Il donne un aperçu des grandes priorités et de leur raison d'être, ainsi que des indicateurs de rendement et des frais connexes.

C'est avec confiance que j'envisage de relever les défis qui nous attendent et je me réjouis à l'idée de travailler avec le personnel dévoué du Commissariat, ainsi qu'avec les membres du Parlement pour défendre et garantir les droits à la protection de la vie privée des Canadiens et Canadiennes au cours du présent exercice et des années à venir.

Déclaration de la Direction

Je sou mets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) de 2004-2005 du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Le présent document a été préparé suivant les principes de présentation et les exigences des déclarations énoncées dans les *lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005*.

- Il décrit fidèlement les plans et les priorités de l'organisation.
- Les données qu'il contient au sujet des dépenses prévues respectent les consignes données dans le budget du ministre des Finances et par le Conseil du Trésor.
- Il est complet et exact.
- Il se fonde sur de bons systèmes d'information et de gestion ministériels.

La structure sur laquelle s'appuie le présent rapport a été approuvée par les ministres du Conseil du Trésor et sert de fondement à la révision des comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.

Nom : _____

Titre : _____

Date : _____

PARTIE II : Raison d'être

La mission du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada est de protéger et de défendre les droits des particuliers en matière de vie privée.

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a pour mandat de surveiller l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDÉ)* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et, dans ce contexte, de protéger et de défendre la protection de la vie privée.

La Commissaire à la protection de la vie privée du Canada, Jennifer Stoddart, est une mandataire du Parlement qui relève directement de la Chambre des communes et du Sénat. Outre la Commissaire à la protection de la vie privée, le Commissariat compte deux commissaires adjoints. Raymond D'Aoust est responsable de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, qui porte sur les pratiques relatives au traitement des renseignements personnels dans les ministères et les organismes fédéraux, et Heather Black est responsable de la *LPRPDÉ*, la nouvelle loi canadienne sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

La Commissaire est un défenseur des droits à la vie privée des Canadiens et des Canadiennes. Elle a entre autres les pouvoirs suivants :

- examiner les plaintes et vérifier l'application des deux lois fédérales sur le sujet;
- publier des informations sur les pratiques relatives au traitement des renseignements personnels dans les secteurs public et privé;
- mener des recherches sur des questions liées à la protection de la vie privée;
- sensibiliser la population canadienne aux questions touchant la vie privée et l'aider à en comprendre les enjeux.

La Commissaire enquête sur les plaintes déposées par des particuliers et touchant le gouvernement fédéral et le secteur privé. Elle mène ses enquêtes indépendamment de toute autre structure du gouvernement fédéral. Tout citoyen canadien peut déposer une plainte auprès de la Commissaire pour l'un des motifs prévus à l'article 29 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Cette loi s'applique aux données à caractère personnel que détient le gouvernement du Canada. La Commissaire peut également enquêter sur des plaintes touchant le secteur privé en vertu de l'article 11 de la *LPRPDÉ*.

Les démarches privilégiées pour régler les plaintes sont la médiation et la conciliation, et le recours aux mesures correctives si besoin est. La Commissaire est habilitée à assigner des témoins à comparaître, à faire prêter serment et à exiger la production de preuves si les parties ne collaborent pas de leur plein gré. Dans certaines circonstances, elle peut porter l'affaire devant la Cour fédérale.

PARTIE III : Survol de la planification

Les attentes du public et les demandes qui sont adressées au Commissariat reflètent le contexte dans lequel nous fonctionnons. Pour assurer la défense et la protection de la vie privée, nous devons réagir aux initiatives du gouvernement et du secteur privé qui soulèvent des inquiétudes à cet égard. Nous devons également être en mesure de traiter les plaintes et les demandes de renseignements rapidement et de manière professionnelle. Cependant, pour être efficace et remplir notre mandat, nous ne pouvons nous contenter de réagir aux initiatives et aux demandes de l'extérieur. Si nous voulons éclairer efficacement le Parlement sur les questions liées à la protection des renseignements personnels, nous devons aussi cerner les problèmes à mesure qu'ils surgissent et en informer le Parlement et les décideurs. En outre, nous avons un rôle important à jouer pour sensibiliser le public aux questions qui touchent à la vie privée. Par conséquent, il est essentiel que notre orientation stratégique tienne compte du contexte dans lequel nous exerçons nos activités.

Sécurité nationale, application de la loi et sécurité publique

Au cours des deux ou trois dernières années, nous avons été témoins d'une série d'initiatives gouvernementales liées à la sécurité nationale, à l'application de la loi et à la sécurité publique. Certaines d'entre elles étaient motivées par les événements du 11 septembre 2001. L'adoption de la *Loi antiterroriste*, la mise en application de la *Loi sur la sécurité publique*, la création par l'Agence des douanes et du revenu du Canada d'une base de données contenant des renseignements sur les passagers des lignes aériennes arrivant au Canada, le projet de loi visant à créer un registre national des délinquants sexuels, l'intérêt croissant à l'égard de l'utilisation de la surveillance vidéo dans les endroits publics, et la proposition de l'ancien ministre de Citoyenneté et Immigration, Denis Coderre, d'instituer une carte d'identité nationale : toutes ces mesures, même si elles sont très différentes en apparence, ont des caractéristiques communes :

- elles impliquent la collecte, l'utilisation et l'échange de renseignements personnels;
- elles reposent sur l'hypothèse que, si les organismes d'application de la loi et les agences de sécurité nationale ont accès à une plus grande quantité de renseignements personnels sur un plus grand nombre d'individus, la sécurité au sein de la société s'en trouvera accrue;
- elles soulèvent de grandes inquiétudes en ce qui concerne le respect de la vie privée.

Défendre la protection de la vie privée malgré les préoccupations apparemment grandissantes des citoyens relativement à la sécurité publique a été, et continuera d'être, un défi pour le Commissariat. Nous pensons que le gouvernement ira de l'avant avec les initiatives déjà mentionnées qui ne sont pas encore devenues des lois. De plus, nous nous attendons à ce que des pressions continuent de s'exercer pour que soient adoptées de nouvelles mesures liées à la sécurité nationale, à l'application de la loi et à la sécurité publique.

Identification et authentification

Les gouvernements et le secteur privé croient qu'ils doivent disposer de méthodes plus rapides, plus fiables et plus sécuritaires pour identifier et authentifier les individus. Cette idée était à l'avant-plan de la proposition d'instituer une carte d'identité nationale. La question de l'authentification est également au cœur des initiatives du Gouvernement en direct, mises en œuvre par le gouvernement fédéral. Citoyenneté et Immigration a créé une nouvelle carte de résident permanent plus sécuritaire, et nous prévoyons que l'amélioration de la sécurité des passeports suscitera un intérêt croissant.

Les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux collaborent en vue d'établir une politique cohérente en matière d'identité et des normes uniformes pour tous les programmes et les ordres de gouvernement, afin d'améliorer la sécurité des documents de base tels que les certificats de naissance, qui servent à délivrer des documents de voyage et d'autres pièces d'identité.

Aussi bien dans le secteur privé que dans le secteur public, on observe un intérêt croissant pour la biométrie, les cartes à puce, les « identités électroniques » et d'autres moyens d'identifier et d'authentifier les individus. Les organisations doivent être en mesure de vérifier que vous êtes bien la personne que vous prétendez être, que vous avez droit à l'indemnité que vous réclamez et qu'elle ne vous a pas déjà été versée. Le vol d'identité est un problème réel et de plus en plus important.

Ces incitations à mettre au point de nouvelles méthodes plus fiables d'identification et d'authentification font naître certaines inquiétudes liées au respect de la vie privée. Ces craintes ont trait notamment à la collecte et à l'utilisation des renseignements personnels nécessaires pour produire les documents d'identification — renseignements qui risquent d'être utilisés à d'autres fins — à l'éventualité que nous soyons obligés de nous identifier dans des circonstances où nous avons le droit de demeurer anonymes, et à la possibilité qu'on établisse des liens entre nos diverses activités quotidiennes et qu'on dresse ainsi le profil de notre vie.

Au cours de la prochaine période de planification, nous nous attendons à ce que les pressions s'intensifient et à ce que de nouvelles initiatives ou propositions soient mises de l'avant pour perfectionner l'identification et l'authentification des citoyens dans les secteurs public et privé. Nous nous attendons aussi à ce que les défenseurs de la vie privée et des libertés civiles résistent de plus en plus à ces pressions, en préconisant, par exemple, le recours à l'« anonymisation » et à d'autres technologies d'amélioration de la protection des renseignements personnels. La contradiction entre vie privée et identification s'accroîtra, et les considérations relatives à la sécurité seront mises en opposition aux considérations relatives à la protection de la vie privée. Le Commissariat devra définir des critères pertinents, fondés sur des principes équitables de traitement des renseignements, afin d'évaluer les risques qui pèsent sur la vie privée et les possibilités offertes par la technologie.

La Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques

Le 1^{er} janvier 2004, l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDÉ)* s'est étendue. La Loi s'applique maintenant à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements personnels dans le cadre de toute activité commerciale menée dans une province, à l'exception des provinces qui ont adopté une loi essentiellement similaire dans le domaine de la protection des renseignements personnels. Jusqu'à maintenant, seul le Québec s'est doté d'une loi traitant des renseignements personnels qui est réputé être essentiellement similaire à la loi fédérale.

La Loi continuera de s'appliquer aux renseignements personnels recueillis, utilisés ou communiqués par les ouvrages, les installations, les entreprises et les secteurs d'activité fédéraux partout au Canada, et elle régira également tous les renseignements personnels utilisés dans les transactions interprovinciales et internationales réalisées par l'ensemble des organisations visées par la Loi dans le cadre de leurs activités commerciales.

Comme la portée de la Loi s'est étendue, la surveillance de son application a entraîné une augmentation considérable de la charge de travail du Commissariat. Le nombre de demandes de renseignements a déjà beaucoup augmenté. Les premières indications laissent aussi supposer qu'il y aura un accroissement important du nombre de plaintes déposées en vertu de la Loi.

L'une des priorités majeures du Commissariat sera de développer son expertise pour traiter les plaintes et les demandes de renseignements liées aux secteurs de l'économie qui sont maintenant assujettis à la Loi. Jusqu'au 1^{er} avril 2004, la Loi ne s'appliquait qu'à un segment relativement restreint de l'économie, principalement les banques, les sociétés de télécommunications et de radiodiffusion, les transporteurs aériens et les entreprises de transport interprovincial. Désormais, la Loi s'applique au secteur du commerce de détail, aux industries manufacturières, à l'industrie primaire, au secteur des services et à l'ensemble du secteur des services financiers.

En plus du nombre accru de demandes de renseignements et de plaintes qu'il faudra traiter, des ressources devront être consacrées à l'information des personnes au sujet de leurs droits et des organisations de leurs obligations en vertu de la Loi.

L'accroissement des pressions en faveur de la protection des renseignements personnels jumelé à l'application élargie de la *LPRPDÉ* aura des répercussions significatives sur les obligations et la charge de travail du Commissariat. Relever ces défis tout en répondant aux attentes des Canadiens et des Canadiennes sera la principale priorité du Commissariat pendant la période de planification.

PARTIE IV : Plans et priorités par résultat stratégique

Pour respecter l'engagement qu'il a pris de devenir un organisme parlementaire efficace, efficient et bien géré, le CPVP lançait un processus de planification stratégique en janvier 2004. Les résultats stratégiques et les priorités ci-dessous ont été élaborés et confirmés dans le cadre de ce processus.

<u>Résultats stratégiques</u>	<u>Priorités</u>	<u>Type de priorité</u>
Protéger efficacement les droits à la protection de la vie privée en évaluant et en favorisant, au gouvernement et dans le secteur privé, le respect des obligations qui s'y rapportent	<ol style="list-style-type: none"> 1. Assurer le traitement équitable, efficace et efficient des demandes et des plaintes relatives à la protection de la vie privée 2. Maximiser l'efficacité de la vérification et du processus d'examen tant pour le secteur privé que pour le secteur public 3. Évaluer efficacement les conséquences des initiatives gouvernementales en matière de protection de la vie privée 	<p>Degré élevé – continue</p> <p>Moins prioritaire – continue</p> <p>Moins prioritaire – Continue</p>
Être la vitrine du Parlement au sujet des questions de protection de la vie privée	<ol style="list-style-type: none"> 1. Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de communication avec les membres du Parlement et créer une fonction de liaison parlementaire de base 2. Assurer la liaison avec les commissaires provinciaux pour élaborer des approches et des politiques uniformes au sujet de questions particulières 3. Acquérir et appliquer des connaissances spécialisées en matière de contenu 4. Assurer la liaison avec les ministères fédéraux afin de suivre les propositions ministérielles 	<p>Degré élevé – nouvelle</p> <p>Degré élevé – nouvelle</p> <p>Degré élevé – continue</p> <p>Moins prioritaire – continue</p>

Faire mieux connaître les droits et les obligations en matière de protection de la vie privée	1. Élaborer une expertise en matière de recherche et de politique relativement aux enjeux-clés, déjà connus ou nouveaux, au regard de la protection de la vie privée et communiquer à grande échelle les résultats de la recherche	Degré élevé – continue
	2. Élaborer et mettre en œuvre des programmes de communication et d'éducation du public	Degré élevé – continue

Résultat stratégique 1 (5 344 k\$)

Protéger efficacement les droits à la protection de la vie privée en évaluant et en favorisant, au gouvernement et dans le secteur privé, le respect des obligations qui s'y rapportent

Dernière étape de la *LPRPDÉ*

La mise en œuvre de la dernière étape de la *LPRPDÉ*, soit le 1^{er} janvier 2004, aura des répercussions importantes sur ce résultat stratégique. La *LPRPDÉ* s'applique désormais à toutes les organisations canadiennes qui recueillent, utilisent ou communiquent des renseignements personnels dans le cadre de leurs activités commerciales, sauf dans les provinces qui ont adopté des lois essentiellement similaires.

L'accroissement de la portée de la Loi a déjà commencé à influencer sur notre charge de travail. En effet, le CPVP a reçu deux fois plus de plaintes pendant les deux premiers mois de 2004 qu'au cours de la même période l'an dernier. De même, nous avons constaté une augmentation spectaculaire du nombre de demandes de renseignements. Nous nous attendons à ce que ces tendances se poursuivent en 2004-2005.

Le processus de règlement des plaintes est essentiel au régime de surveillance liée à la *LPRPDÉ* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Un processus de traitement équitable, rapide et axé sur le règlement est avantageux tant pour les plaignants que pour les organismes assujettis à la Loi. Pour les plaignants, le processus est un moyen de recours important. Dans le cas de la *LPRPDÉ*, les sommaires de nos conclusions aident les organismes assujettis à la Loi à comprendre leurs obligations. En outre, les plaintes que nous recevons servent de système de détection précoce et nous aident à déceler les cas de non-respect, dont nous pouvons assurer le suivi auprès des organisations en cause en vue de diminuer le risque de connaître des problèmes dans l'avenir.

Pour toutes ces raisons, assurer le traitement des plaintes et des demandes de renseignements en matière de vie privée de manière équitable, efficace et efficiente continuera d'être une priorité majeure au cours de l'exercice 2004-2005.

Nouvelles approches pour traiter des enquêtes et des demandes de renseignements

Grâce à l'accroissement de la charge de travail liée à la *LPRPDÉ*, nous avons pris des moyens créatifs et novateurs pour faire en sorte que nos processus de traitement des demandes de renseignements et d'enquêtes soient plus efficaces, plus rapides et moins coûteux sur le plan administratif. Pour répondre à l'augmentation du volume de demandes de renseignements, nous mettrons en place un système téléphonique automatisé qui aidera à répondre aux demandes d'information courantes. Cela permettra de libérer les agents de requêtes qui pourront ainsi s'occuper de demandes plus complexes. Nous améliorons également notre site Web de sorte qu'il comprenne davantage de documents relatifs à la protection de la vie privée et, le cas échéant, nous inviterons les gens à le consulter.

En ce qui concerne notre processus d'enquête, nous mettrons davantage l'accent sur le traitement des plaintes en ayant recours au mode de règlement alternatif des conflits comme moyen de résoudre les plaintes plus rapidement et plus efficacement. Nous examinerons également de nouvelles manières de rendre compte des plaintes que nous recevons afin de rendre cette information plus utile aux Canadiens et aux Canadiennes, de sorte qu'elle les aide à comprendre leurs droits et leurs obligations en vertu de la *LPRPDÉ*. À titre d'exemple, nous sommes en train d'élaborer un ensemble de « pratiques exemplaires » sur des sujets précis, fondés sur les conclusions que nous avons publiées jusqu'à ce jour pour aider les organismes à interpréter la Loi.

Nous prendrons également un ensemble de mesures visant à simplifier les aspects administratifs de notre processus d'enquête. Par exemple, nous avons réduit le niveau d'approbations et d'examens juridiques requis dans certains types d'enquêtes sur les plaintes. En outre, en 2004-2005, nous terminerons également la mise en place d'un nouveau système de gestion des cas appelé IIA, qui facilitera le suivi et l'établissement de rapports sur les cas et nous procurera de meilleurs outils pour gérer les enquêtes liées à la *LPRPDÉ*.

Harmonisation de notre approche avec les provinces

Un bon nombre d'enquêtes sur la protection de la vie privée portent sur l'examen de questions impliquant diverses compétences fédérales et provinciales. En vue de minimiser le chevauchement des activités et de maximiser les avantages pour les Canadiens et les Canadiennes, le CPVP a amorcé des discussions avec ses homologues provinciaux en Colombie-Britannique et en Alberta au sujet de l'adoption d'une approche harmonisée du traitement des plaintes portées contre un organisme dans l'une ou l'autre de ces provinces. (La Colombie-Britannique et l'Alberta ont adopté des lois sur la protection des renseignements personnels qui sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2004). Les initiatives visant à harmoniser les activités de traitement des plaintes liées à la *LPRPDÉ* au CPVP avec celles de commissariats provinciaux se poursuivront tout au cours de 2004-2005.

Toutes ces initiatives liées au processus, prises d'un bloc, nous permettront de mieux servir les Canadiens et les Canadiennes tout en gérant l'accroissement considérable de la charge de travail.

Indicateurs de rendement

Nous surveillerons notre rendement en permanence et nous veillerons à mener nos enquêtes et à publier nos conclusions selon un calendrier établi. Il sera tout aussi important de mesurer le pourcentage de plaintes que nous arrivons à résoudre de manière satisfaisante pour les deux parties sans produire une conclusion officielle.

Vérifications, examens et évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

Nous avons deux autres moyens de surveiller la conformité avec la *LPRPDÉ* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* : les vérifications et examens et l'évaluation des conséquences de diverses initiatives gouvernementales sur la protection de la vie privée.

Compte tenu de l'accent accru qui est mis sur la sécurité nationale et la lutte internationale contre le terrorisme, nos vérifications et examens sous le régime de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* seront axés sur l'échange d'information entre les ministères et organismes fédéraux et les ententes sur l'échange de renseignements avec des gouvernements étrangers. Nous prévoyons que les activités de vérification en vertu de la *LPRPDÉ* seront plus difficiles à exercer parce que la *Loi* stipule qu'avant de procéder à une vérification, la Commissaire à la protection de la vie privée du Canada doit avoir des motifs raisonnables de croire qu'une organisation contrevient à la loi.

En 2002, le Canada est devenu le premier pays du monde à rendre obligatoire pour tous les organismes et ministères fédéraux l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP). La politique d'ÉFVP, élaborée par le Conseil du Trésor, vise à protéger les renseignements personnels des Canadiens et des Canadiennes dans toutes les opérations qu'ils effectuent avec le gouvernement en veillant à ce que les considérations liées à la protection de la vie privée soient dès le départ intégrées dans les projets gouvernementaux. Évaluer les facteurs relatifs à la vie privée au tout début aide les gestionnaires et les décideurs à éviter ou à atténuer les risques en matière de protection des renseignements personnels et à promouvoir des choix éclairés en matière de systèmes, de programmes et de politiques.

Bien que le CPVP appuie les buts et objectifs de la politique d'ÉFVP, il doit tenir compte de conséquences non négligeables en matière de ressources. En effet, le Conseil du Trésor n'a jamais financé le Commissariat pour qu'il fournisse des conseils éclairés aux ministères qui cherchent à se conformer à la politique. Des contraintes en matière de ressources et des priorités concurrentielles forcent le CPVP à réexaminer son rôle par rapport à l'ÉFVP. Il amorcera des discussions avec le Conseil du Trésor afin de clarifier les attentes en matière de services de même que les besoins en ressources.

Résultat stratégique 2 (2 442 k\$)

Être la vitrine du Parlement au sujet des questions de protection de la vie privée

Porter à l'attention du Parlement les questions relatives à la protection de la vie privée

En tant que haut fonctionnaire indépendant du Parlement, la Commissaire à la protection de la vie privée du Canada entretient une relation particulière avec ce dernier.

Servir de vitrine du Parlement en matière de protection de la vie privée signifie principalement porter à son attention les questions qui ont des répercussions sur les droits à la vie privée des Canadiens et des Canadiennes, et plus précisément celles qui touchent la protection de leurs renseignements personnels. Nous disposons de plusieurs moyens pour remplir cette fonction : déposer notre rapport annuel au Parlement, se présenter devant des comités de la Chambre et du Sénat pour expliquer les conséquences des initiatives gouvernementales et des mesures législatives proposées sur le plan de la protection de la vie privée, et dégager des enjeux qui, selon nous, doivent être portés à l'attention du Parlement.

Servir de vitrine signifie également être le véhicule par lequel le Parlement peut rester mieux informé à propos des enjeux liés à la protection des renseignements personnels. Dans ce rôle, le CPVP agit à titre de ressources ou de centre d'expertise en matière de protection de la vie privée. À cette fin, il doit répondre à un nombre important de demandes de renseignements et de lettres de sénateurs et de députés.

Établir une fonction de liaison avec le Parlement et accroître l'expertise en matière de politique

Pour obtenir ce résultat, le CPVP devra améliorer les processus et les compétences nécessaires pour surveiller l'activité du Parlement et entretenir des relations avec lui, de même qu'avec les députés et sénateurs, leurs adjoints et les membres des commissions parlementaires. Au cours de 2004-2005, la création d'une unité de liaison visant à améliorer nos rapports avec le Parlement sera prioritaire. En plus de nous fournir des connaissances spécialisées sur les affaires parlementaires, cette unité veillera aussi à assurer la liaison avec d'autres intervenants de l'extérieur comme les commissaires à la protection de la vie privée des provinces et territoires et les commissaires d'autres pays.

Nous devons également améliorer notre expertise en matière politique pour donner des avis judicieux au Parlement et pour que celui-ci reconnaisse nos compétences. Nous prévoyons trouver des partenaires et d'autres spécialistes éventuels à l'extérieur pour augmenter notre capacité de recherche et d'élaboration de politiques internes. De plus, nous renforcerons notre propre capacité de recherche interne et mettrons notamment l'accent, à l'aide d'autres ressources spécialisées, sur les conséquences de la technologie sur la protection des renseignements personnels.

Nous reconnaissons que la Commissaire ne peut être un haut fonctionnaire du Parlement efficace si elle n'établit pas de bonnes relations de travail avec les ministères et organismes fédéraux. Préciser et exprimer les préoccupations liées à la protection de la vie privée au moment où les initiatives gouvernementales sont au stade de l'élaboration au lieu d'attendre qu'elles en soient à celui de l'examen par le Parlement accroît la possibilité que ces préoccupations soient prises en compte.

Indicateurs de rendement

Nous évaluerons notre rendement en ce qui concerne ce résultat stratégique en suivant de près le nombre de fois où la Commissaire et les commissaires adjoints doivent se présenter devant une commission parlementaire ou tenir des réunions avec des députés et sénateurs; et nous tiendrons compte du nombre de demandes de renseignements provenant des parlementaires et de l'appui que les sénateurs et députés accordent aux positions du CPVP.

Résultat stratégique 3 (3 577 k\$)

Faire mieux connaître les droits et les obligations en matière de protection de la vie privée

Aller vers les personnes et les organismes

Au sens large, ce résultat stratégique aura deux grands axes : aider les particuliers et les organismes à comprendre leurs droits et obligations en vertu des deux lois dont nous surveillons l'application; et sensibiliser les Canadiens et les Canadiennes aux nouvelles technologies et initiatives qui ont ou pourraient avoir des répercussions sur la protection de leurs renseignements personnels. Ce deuxième axe est particulièrement important depuis le 11 septembre 2001.

Dans le contexte de l'après 11 septembre où nous nous retrouvons, le fait de communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes et les mettre au courant des conséquences qu'auront sur leur vie privée les efforts que déploie le gouvernement pour répondre à ce nouveau visage du terrorisme, revêt une importance capitale. Le fait de veiller à ce que nos droits à la protection des renseignements personnels ne soient pas sacrifiés inutilement dans l'intérêt de la sécurité nationale se révèle plus important et plus difficile que jamais. Le CPVP a un rôle primordial à jouer pour informer les Canadiens et les Canadiennes de ces enjeux cruciaux et pour rappeler au gouvernement l'importance fondamentale de la protection de la vie privée.

Pour faire en sorte que la dernière étape de l'application de la *LPRPDÉ* se fasse sans heurt, les activités de communication seront aussi essentielles afin de veiller à ce que le milieu des affaires canadien soit pleinement conscient de ses obligations sous le régime de la nouvelle loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Des efforts constants seront également requis pour s'assurer que les particuliers sont sensibilisés à leurs droits en matière de vie privée.

Une approche plus stratégique de l'éducation du public et des communications

Pour aller de l'avant, nous proposons d'adopter une approche plus stratégique et mieux ciblée de nos activités de communication et d'éducation du public. Pour ce faire, nous devons déterminer qui est notre public, évaluer ses besoins et élaborer des programmes et des documents pour y répondre.

Nous communiquons avec les Canadiens et les Canadiennes de nombreuses manières. Par exemple, nous affichons de l'information sur notre site Web, nous participons à des entrevues avec les médias, et nous avons préparé deux publications — un guide pour les entreprises et organismes et un autre pour les particuliers — afin d'aider les Canadiens et les Canadiennes et les organismes à comprendre la *LPRPDÉ*. La Commissaire et les cadres supérieurs participent fréquemment à des conférences, ateliers et autres activités où ils rencontrent des auditoires diversifiés. Tous les ans, nous répondons à des milliers de demandes de renseignements.

Établir un programme de contributions

Nous nous rendons compte que nous avons besoin de partenaires si nous voulons atteindre le but que nous nous sommes fixés d'aider à faire comprendre les droits et obligations en matière de protection des renseignements personnels. Nous proposons d'établir un programme de contributions en vue d'aider le CPVP dans ses efforts visant à protéger les renseignements personnels et à accroître la compréhension et la sensibilisation du public en matière de droits à la protection de la vie privée. Plus précisément, le programme tirera profit de la capacité et de l'expertise existantes sur le plan de la recherche; il créera des liens avec les chercheurs, les organismes de bénévolat, les universitaires et nos homologues provinciaux; il encouragera aussi le développement de compétences en matière de vie privée. Nous prévoyons également que les organismes et particuliers qui reçoivent des contributions auront leurs propres méthodes de diffusion des résultats de leurs recherches.

Indicateurs de rendement

Nous utilisons plusieurs moyens pour mesurer notre rendement par rapport à ce résultat stratégique. Nous surveillons l'achalandage sur notre site Web, le nombre de demandes de renseignements que nous recevons et la nature de ces demandes. Nous évaluons soigneusement les demandes de participation de la Commissaire et d'autres membres du personnel à des activités publiques pour nous assurer d'atteindre des auditoires diversifiés dans toutes les régions du pays. De plus, nous faisons des analyses des médias afin d'évaluer la qualité des répercussions des initiatives du CPVP. Au cours de 2004-2005, nous examinerons les indicateurs de rendement de chacun de nos résultats stratégiques, et à l'aide de la méthodologie que propose le Conseil du Trésor – l'approche de la chaîne des résultats des mesures de rendement –, nous prendrons en considération les meilleurs moyens de mesurer nos progrès et notre niveau de réussite.

PARTIE V : Organisation

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a été créé en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* qui est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 1983.

Pour réaliser ses objectifs et fournir aux Canadiens et aux Canadiennes les résultats stratégiques visés, le Commissariat axe son travail sur les secteurs d'activité suivants :

- ⇒ La protection des renseignements personnels – secteur public fédéral
- ⇒ La protection des renseignements personnels – secteur privé
- ⇒ La gestion intégrée

Le **secteur d'activité de la protection des renseignements personnels – secteur public fédéral** met l'accent sur toutes les activités liées à l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Le **secteur d'activité de la protection des renseignements personnels – secteur privé** met l'accent sur les activités liées à l'application de la *LPRPDÉ*.

Le **secteur d'activité de la gestion intégrée** met l'accent sur toutes les activités liées au soutien administratif du Commissariat.

Même si nous présentons le secteur public fédéral et le secteur privé comme deux secteurs distincts, plusieurs des activités qui sous-tendent ces deux secteurs sont souvent communes jusqu'à un certain point. De plus, la gestion intégrée n'existe pas comme une fin en soi; il s'agit plutôt d'un ensemble de services de soutien des principales activités du programme du Commissariat. Pour mieux rendre compte de nos priorités, et de la manière dont le Commissariat fonctionne concrètement, dans le Rapport sur les plans et priorités de l'année prochaine nous prévoyons revoir l'architecture des activités du programme et notre façon de justifier l'utilisation des ressources.

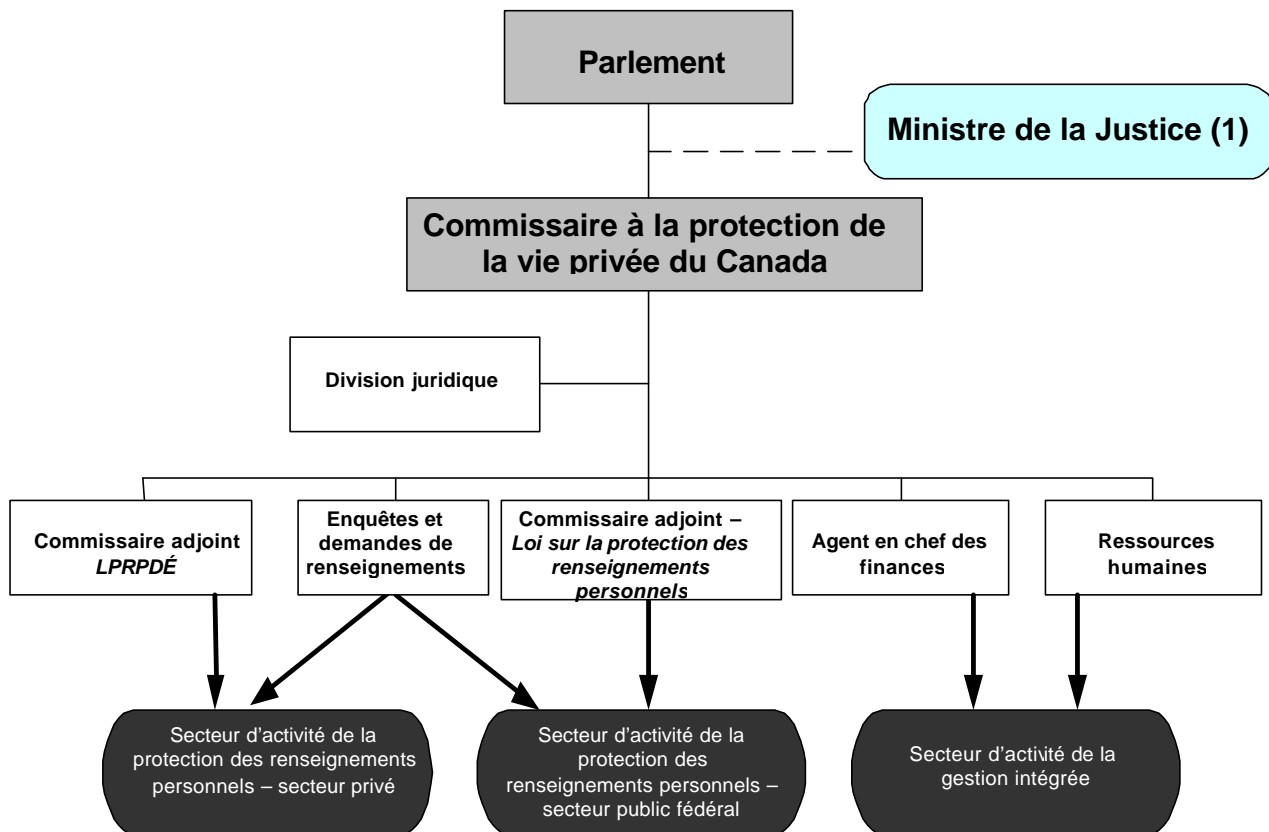
(En milliers de dollars)

Résultat stratégique	Secteur d'activités			Total par résultat stratégique
	Secteur public fédéral	Secteur privé	Gestion intégrée	
Protéger efficacement les droits à la protection de la vie privée en évaluant et en favorisant, au gouvernement et dans le secteur privé, le respect des obligations qui s'y rapportent.	1 890	2 814	640	5 344
Être la vitrine du Parlement sur les questions de protection de la vie privée.	1 104	966	372	2 442
Faire mieux connaître les droits et les obligations en matière de protection de la vie privée.	1 026	2 200	351	3 577
Total par secteur d'activité	4 020	5 980	1 363	11 363

Les montants qui figurent ci-dessus comprennent les contributions au régime d'avantages sociaux des employés qui sont des dépenses obligatoires pour le Commissariat.

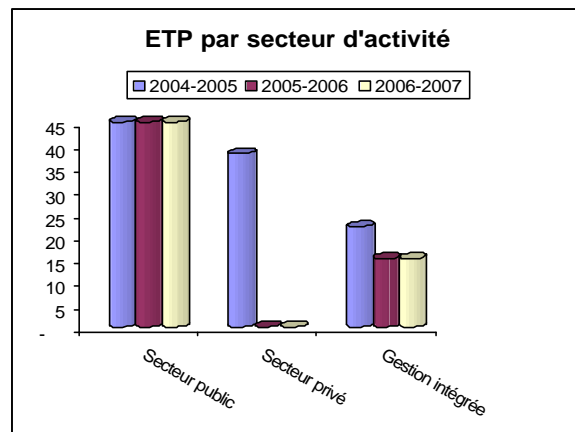
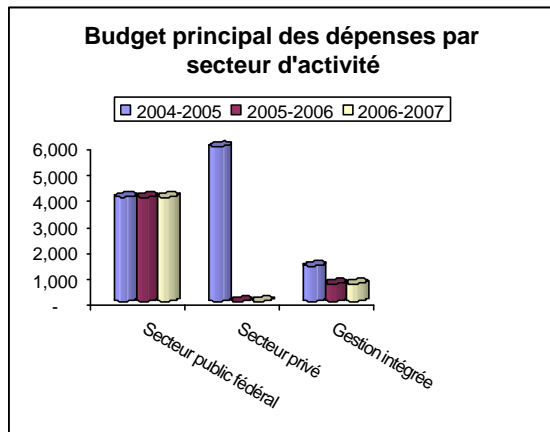
Responsabilisation

Structure organisationnelle du Commissariat en mars 2004.



(1) La Commissaire à la protection de la vie privée est un haut fonctionnaire du Parlement, nommé par le gouverneur en conseil, après que le Sénat et la Chambre des communes ont adopté une résolution en vue d'avaliser sa nomination. Aux fins de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, le CPVP est désigné par décret comme un Ministère. Par conséquent, on l'a établi sous le régime de l'annexe 1.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, et il rend compte au Parlement de sa gestion financière par l'entremise du ministre de la Justice. La Commissaire à la protection de la vie privée relève directement du Parlement et doit rendre compte de tous les résultats obtenus.

Ressources financières et équivalents temps plein (ETP) requis par le Commissariat pour atteindre ses résultats (des détails supplémentaires figurent dans les annexes).



La diminution du financement et des ETP qui commence en 2005-2006 reflète l'objectif du gouvernement de revoir le secteur d'activité de la protection des renseignements personnels – secteur privé. Le financement de ce secteur d'activité a été versé à l'origine en 2000-2001, année de l'adoption de la *LPRPDÉ*. À cette époque, les besoins en matière de ressources permanentes ne pouvaient être déterminés de manière satisfaisante vu l'incertitude liée à l'effet de la *LPRPDÉ* sur les activités du Commissariat. Au départ, on avait prévu que cet examen des besoins de financement serait terminé en 2003-2004, mais il a dû être remis étant donné le renouveau institutionnel requis à la suite des problèmes du CPVP, mis en lumière dans le Rapport de la vérificatrice générale qui a été déposé en septembre 2003. Dans l'intervalle, le financement nécessaire à l'application de la *LPRPDÉ* a été approuvé conformément au montant d'origine, pour 2004-2005 seulement.

Le Commissariat travaillera en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor pour rétablir un cadre financier permanent approprié pour avril 2005.

La Commissaire à la protection de la vie privée du Canada relève directement de la Chambre des communes et du Sénat. Elle reçoit l'appui de deux commissaires adjoints : un commissaire adjoint à la protection de la vie privée est responsable de la RPRPDÉ tandis que l'autre commissaire adjoint est responsable de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Enquêtes et demandes de renseignements

La Direction des enquêtes et des demandes de renseignements relève directement de la Commissaire à la protection de la vie privée. La Direction est chargée de mener des enquêtes, au nom de la Commissaire, sur les plaintes que déposent les particuliers aux termes de l'article 29 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de l'article 11 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

Les enquêtes du Commissariat permettent essentiellement de déterminer si les droits à la vie privée des personnes ont été enfreints et si ces dernières ont pu avoir accès à leurs renseignements personnels. Lorsque les droits à la vie privée et le droit d'accès ont été transgressés, le processus d'enquête cherche à trouver des voies de recours pour les personnes et à empêcher que les violations ne se reproduisent.

Les approches privilégiées pour résoudre les plaintes sont la médiation et la conciliation, et des mesures correctives sont prises au besoin. La Commissaire a le pouvoir d'assigner des témoins, de faire prêter serment et de recevoir des preuves si les parties ne veulent pas coopérer. Dans certaines circonstances, elle peut saisir la Cour fédérale de certaines affaires.

Jusqu'à ce jour, toutes les plaintes déposées auprès de la Commissaire ont été résolues sans qu'elle ait eu besoin d'exercer ces pouvoirs d'enquête officiels, grâce à la libre coopération des parties à l'enquête.

La Division des demandes de renseignements répond chaque année à des milliers de demandes provenant du grand public et d'organismes qui s'adressent au Commissariat afin d'obtenir des conseils et de l'aide au sujet de toutes sortes de questions liées à la protection des renseignements personnels.

Division juridique

La Division juridique, dirigée par l'avocate générale, relève directement de la Commissaire à la protection de la vie privée; elle fournit des avis juridiques et stratégiques ainsi qu'un appui juridique à la Commissaire en ce qui concerne la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *LPRPDÉ*.

Gestion intégrée

La Direction de la gestion intégrée, dirigée par l'Agent en chef des finances et relevant de la Commissaire à la protection de la vie privée, fournit des avis et des services de gestion intégrée (services financiers, technologie de l'information et services d'administration générale) aux cadres et au personnel.

La Direction de la gestion intégrée jouera un rôle de direction dans un certain nombre d'initiatives d'importance liées à l'objectif du CPVP de devenir un organisme parlementaire bien géré, efficace et efficient. Son rôle le plus important sera d'être l'initiatrice de la mise en application du plan de la fonction de contrôleur moderne. C'est, en effet, un élément essentiel de la stratégie globale de renouvellement organisationnel du Commissariat. En outre, au cours de l'exercice 2004-2005, la Direction de la gestion intégrée dirigera la modification des processus administratifs visant à simplifier les activités essentielles du Commissariat et à les rendre plus efficaces, y participera ou les appuiera.

Dans le domaine des technologies de l'information, nous prévoyons mettre à jour l'infrastructure du réseau du Commissariat, et acquérir et mettre en place les applications à l'appui des nouvelles exigences opérationnelles, selon les ressources dont nous disposerons. Des propositions spécifiques feront l'objet d'une analyse de rentabilisation et seront directement liées aux priorités opérationnelles. En outre, nous voulons investir dans l'achat d'ordinateurs de bureau et d'ordinateurs portatifs et de leurs applications types. Au cours des années antérieures, l'investissement dans ces types d'outils et d'applications a été limité parce que le Commissariat avait d'autres priorités. Cela signifie que le Commissariat sera en mode de rattrapage dans une certaine mesure au cours des prochaines années et que des investissements de base en matière d'infrastructure seront nécessaires pour faire en sorte que tout le personnel ait accès aux applications de base.

Ressources humaines

Les Ressources humaines, qui relèvent aussi directement de la Commissaire à la protection de la vie privée, sont responsables de la gestion et de l'exécution d'un programme d'ensemble de gestion des ressources humaines qui touche divers domaines dont la dotation, la classification, les relations avec le personnel, la planification des ressources humaines, l'apprentissage et le perfectionnement, l'équité en matière d'emploi, les langues officielles et la rémunération. Cela comprend suivre l'évolution des tendances et des orientations en matière de RH, entretenir des relations avec des homologues des RH à la Commission de la fonction publique, au Secrétariat du Conseil du Trésor (Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique), à TPSGC, au Bureau du Conseil privé, avec la Commissaire aux langues officielles, les agents négociateurs, etc. Au cours de l'exercice 2004-2005, les priorités de la Direction des ressources humaines seront notamment d'élaborer un plan global des RH, une stratégie détaillée de la dotation, une stratégie de l'apprentissage avec le CCG pour l'ensemble du personnel, des programmes pour les employés et des politiques des RH améliorés de même que de nouvelles initiatives sur la santé en milieu de travail.

Il y a également trois autres Directions au Commissariat qui relèvent du Commissaire adjoint à la protection de la vie privée responsable de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Ce sont la Direction des examens et des pratiques en matière de vie privée, la Direction de la recherche et de la politique, et la Direction de l'éducation du public et des communications.

Examens et pratiques en matière de vie privée

La Direction des examens et pratiques en matière de vie privée relève du Commissaire adjoint à la protection de la vie privée responsable de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Cette Direction évalue dans quelle mesure les organisations respectent les exigences stipulées dans les deux lois fédérales sur la question.

En se basant sur des objectifs et des critères normalisés et acceptés, la Direction examine, en vertu de l'article 37 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la conformité à la loi et elle procède à des vérifications aux termes de l'article 18 de la *LPRPDÉ*.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* autorise la Commissaire à vérifier si les institutions fédérales se conforment à la Loi. La *LPRPDÉ* lui permet de vérifier l'application de la Loi par des organismes privés « si elle a des motifs raisonnables de croire » que ces organismes contreviennent à une disposition de la *Loi*.

De par les pouvoirs conférés à la Commissaire, le personnel de la Direction peut faire prêter serment, recevoir des preuves et pénétrer, à toute heure convenable, dans des locaux s'il le juge opportun.

Elle prête également assistance aux organismes des secteurs public et privé au sujet des façons de traiter de manière équitable des renseignements personnels dans le cadre de toute initiative ayant une incidence sur la protection de la vie privée.

En plus d'exercer des fonctions d'assurance de la conformité et de vérification, la Direction reçoit et analyse les rapports d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP), préparés par des ministères fédéraux conformément à la *Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée* élaborée par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Elle formule aussi des commentaires et des recommandations sur ces rapports.

La politique d'ÉFVP, qui est entrée en vigueur en mai 2002, exige que les ministères et organismes fédéraux entreprennent une ÉFVP pour tous les nouveaux programmes et services qui pourraient avoir des répercussions sur la vie privée des particuliers. Cette politique requiert également que les ministères et organismes fédéraux qui mènent ces ÉFVP consultent le CPVP.

Grâce aux conseils éclairés qu'elle donne, la Direction des examens et des pratiques en matière de vie privée aide à faire en sorte que les risques au chapitre de la protection des renseignements personnels que présentent des services et programmes particuliers soient repérés adéquatement et à ce que des mesures appropriées soient prises en vue de les atténuer. Comme on l'a dit précédemment, ce rôle doit être examiné en fonction des contraintes en matière de ressources et des nouvelles priorités.

Recherche et politique

La Direction de la recherche et de la politique relève du Commissaire adjoint responsable de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

La Direction de la recherche et de la politique sert de centre d'expertise où l'on s'occupe des nouveaux enjeux liés à la protection de la vie privée tant au Canada qu'à l'étranger. La Direction est responsable des recherches sur les nouvelles tendances, de la surveillance des initiatives en matière de réglementation et de législation, de l'analyse de questions clés et de l'élaboration de politiques et de propositions visant à faire progresser la protection des droits à la vie privée.

La Direction soutient la Commissaire, les commissaires adjoints et les autres directions dans la mesure où elle indique les législations, nouveaux programmes et nouvelles technologies qui soulèvent des préoccupations en matière de la protection des renseignements personnels elle donne des conseils stratégiques et des possibilités d'action, rédige des documents de travail et des exposés de principe à l'intention du public portant sur des questions de protection de la vie privée, et elle prépare des documents d'information destinés à la Commissaire et aux autres membres du personnel qui s'adressent au grand public.

Une partie non négligeable du travail de cette Direction porte sur l'appui accordé à la Commissaire et aux commissaires adjoints afin qu'ils puissent donner des conseils aux membres du Parlement sur la législation ou les programmes gouvernementaux susceptibles d'avoir des répercussions sur la protection de la vie privée. Ce faisant, la Direction travaille en étroite collaboration avec d'autres unités du CPVP, notamment la Division juridique.

Éducation du public et communications

La Direction de l'éducation du public et des communications relève du Commissaire adjoint responsable de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Une des priorités principales du Commissariat à la protection de la vie privée est de favoriser la compréhension des obligations et des droits en matière de protection des renseignements personnels, et cette Direction aide le Commissariat à s'acquitter de ce mandat. Il importe que les particuliers comprennent leurs droits et que les organisations prennent leurs responsabilités aux termes des deux lois fédérales sur la protection des renseignements personnels.

En plus de fournir des conseils en matière de communications stratégiques à la Commissaire à la protection de la vie privée et aux commissaires adjoints, la Direction de l'éducation du public et des communications planifie et exécute un certain nombre d'activités de communication et d'éducation du public au nom du Commissariat, notamment des séries de conférences et d'événements spéciaux, les relations avec les médias, la publicité, la production et la diffusion de matériel d'éducation et de promotion, l'élaboration de contenu pour le site Web du Commissariat, sans oublier les activités de communication internes.

Dépenses prévues du CPVP

(En milliers de dollars)	Prévision de dépenses	Dépenses prévues	Dépenses prévues	Dépenses prévues
	2003-2004	2004-2005	2005-2006 ¹	2006-2007
Protection des renseignements personnels – secteur public fédéral	4 201	4 020	4 013	4 013
Protection des renseignements personnels – secteur privé	5 668	-	-	-
Gestion intégrée	1 363	679	679	679
Total budget principal des dépenses	11 232	4 699	4 692	4 692
Rajustements³				
Mesures correctrices 2003-2004	673			
<i>Renouvellement du financement de la LPRPDÉ</i>				
Protection des renseignements personnels – secteur privé		5 980		
Gestion intégrée		684		
Total des rajustements	673	6 664	-	-
Dépenses prévues nettes²	11 905	11 363	4 692	4 692
Plus : Services reçus sans frais	1 251	1 218	-	-
Coût net du programme	13 156	12 581	4 692	4 692
Équivalents temps plein (ETP)	100	100	50	50

¹ La diminution du financement et des ETP qui commence en 2005-2006 reflète l'objectif du gouvernement de revoir le secteur d'activité de la protection des renseignements personnels –secteur privé. Le financement de ce secteur d'activité a été versé à l'origine en 2000-2001, année de l'adoption de la *LPRPDÉ*. À cette époque, les besoins en matière de ressources permanentes ne pouvaient être déterminés de manière satisfaisante vu l'incertitude liée à l'effet de la *LPRPDÉ* sur les activités du Commissariat. Au départ, on avait prévu que cet examen des besoins de financement serait terminé en 2003-2004, mais il a dû être remis étant donné le renouveau institutionnel requis à la suite des problèmes du CPVP, mis en lumière dans le Rapport de la vérificatrice générale qui a été déposé en septembre 2003. Dans l'intervalle, le financement nécessaire à l'application de la *LPRPDÉ* a été approuvé conformément au montant d'origine, pour 2004-2005 seulement.

Le Commissariat travaillera en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor en 2004-2005 pour établir un cadre financier permanent approprié.

² Reflètent la meilleure prévision de dépenses nettes totales jusqu'à la fin de l'exercice financier.

³ Les rajustements visent à s'adapter aux autorisations obtenues depuis le dépôt du budget principal des dépenses et comprennent les postes du budget supplémentaire des dépenses et les transferts de crédits du SCT pour diverses initiatives.

Les rajustements pour 2003-2004, qui s'élèvent à 673 k\$, comprennent :

- 621 k\$ pour les mesures correctrices;
- Transfert de 162 k\$ – crédit 5 – déficits au chapitre de la rémunération pour les indemnités de départ et les congés de maternité
- Transfert de 64 k\$ – crédit 15 – conventions collectives
- Transfert de 60 k\$ – crédit 10 – fonction moderne de contrôleur
- (234 k\$) dépassement des crédits pour 2002-2003

Les rajustements prévus pour 2004-2005 s'élevant à 6 664 k\$ comprennent :

- 6 664 k\$ pour le renouvellement du financement du secteur d'activité de la protection des renseignements personnels – secteur privé.

PARTIE VI : Annexes

Annexe 1 : Sommaire des paiements de transfert

(En milliers de dollars)	Prévisions de dépenses 2003-2004	Dépenses prévues 2004-2005	Dépenses prévues 2005-2006	Dépenses prévues 2006-2007
Contributions				
Protection des renseignements personnels – secteur privé	-	198	-	-
Total des paiements de transfert	-	198	-	-

Annexe 2 : Coût net du programme pour 2003-2004

(En milliers de dollars)	2004-2005
Dépenses prévues nettes	11 363
<i>Plus : Services reçus sans frais</i>	
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	647
Contributions s'appliquant à la part de l'employeur de la prime d'assurance des employés et dépenses payées par le Secrétariat du Conseil du Trésor	571
Coût net du programme	12 581

PARTIE VII : Autres renseignements

1. Lois administrées par la Commissaire à la protection de la vie privée

La Commissaire à la protection de la vie privée relève directement du Parlement du Canada et elle est responsable de l'application des lois suivantes :

<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	N.R.C. (1985), ch. P21, modifiée en 1997, ch. 20, art. 55
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques</i>	2000, ch. 5

2. Rapports annuels législatifs et autres publications

Les rapports annuels du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada sont affichés sur le site Web du Commissariat.

- **Rapport annuel 2002-2003 du Commissaire à la protection de la vie privée.** Disponible sous forme de disquette et en version papier auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, Ottawa (Canada), K1A 1H3; tél. : (613) 995-8210. Site Web du Commissariat : www.privcom.gc.ca.
- **Rapport sur le rendement pour la période se terminant le 31 mars 2003.** Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 2003. On peut se le procurer dans les librairies locales ou par la poste; s'adresser à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada – Édition, Ottawa (Canada), K1A 0S9.
- **Budget des dépenses 2003-2004 : Rapport sur les plans et les priorités.** Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 2003. On peut se le procurer dans les librairies locales ou par la poste; s'adresser à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada – Édition, Ottawa (Canada), K1A 0S9.
- **Vos droits en matière de protection des renseignements personnels, un guide à l'intention des Canadiens sur la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques.** On peut se le procurer au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, Ottawa (Canada), K1A 1H3, dont le numéro de téléphone est le (613) 995-8210, ou le consulter sur le site Web du Commissariat à l'adresse suivante : www.privcom.gc.ca.

- **Protection des renseignements personnels : vos responsabilités, un guide sur la *Loi sur la protection des documents personnels et les documents électroniques*.** On peut se le procurer au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, Ottawa (Canada), K1A 1H3, dont le numéro de téléphone est le (613) 995-8210, ou le consulter sur le site Web du Commissariat à l'adresse suivante : www.privcom.gc.ca.
- Site Web du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada : www.privcom.gc.ca

3. **Pour de plus amples renseignements**

Bob Hertzog
Agent en chef des finances
Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
Place de Ville, tour B
112, rue Kent, bureau 300
Ottawa (Ontario)
K1A 1H3

Téléphone : (613) 996-5336
Télécopieur : (613) 947-6850

TABLE DES MATIÈRES

COMMISSARIAT À L'INFORMATION DU CANADA

I.	Messages	
	Message du commissaire à l'information	1
	Déclaration de la direction	3
II.	Raison d'être	
	Raison d'être	4
III.	Aperçu de la planification	
	Aperçu de la planification	7
IV.	Plans et priorités (par résultat stratégique)	
	Résultat stratégique – Les droits des canadiens en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> sont protégés	9
	Évaluer, suivre, négocier et enquêter les cas relatifs à la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	9
	Tableau 1 : Priorités par résultat stratégique	9
	Services de gestion intégrés	12
V.	Organisation	
	Le défi ressource	15
	Résultats stratégiques et secteurs d'activités	16
	Accès à l'information gouvernementale	16
	Services de gestion intégrés	16
	Tableau 2 : Résultats stratégiques par secteurs d'activités, pour l'année des budgets	17
	Responsabilité	17
	Figure 1 : Responsabilité des résultats des secteurs d'activités et des ressources allouées	17
	Tableau 3 - Dépenses totales prévues par secteur d'activités	18
	Tableau 4 - Dépenses prévues par secteur d'activités – <i>Accès à l'information gouvernementale</i>	18
	Tableau 5 - Dépenses prévues par secteur d'activités – Services de gestion intégrés	19
VI.	Annexes	
	Rapports annuels obligatoires et autres publications	20
	Législation administrée par le commissaire à l'information du Canada	20

**RAPPORT SUR LES PLANS ET LES PRIORITÉS DU
COMMISSARIAT À L'INFORMATION**

J'ai l'honneur de soumettre mon rapport sur les plans et les priorités pour l'exercice financier s'étendant du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005.

Approuvé par : _____ Date : _____
L'honorable John M. Reid, P.C
Commissaire à l'information du Canada

Section I – Message du commissaire à l’information

Dans les documents budgétaires précédents, j’ai remarqué qu’il y avait quelques obstacles majeurs à éliminer pour garantir la pleine vigueur du droit d’accès.

En 2002-2003, plusieurs obstacles majeurs ont été éliminés par la Cour suprême du Canada et par la Cour d’appel fédérale. La Cour suprême du Canada a statué que les décisions du gouvernement de refuser l’accès à certains dossiers en alléguant qu’ils contiennent des documents confidentiels du Cabinet peuvent être examinées par d’autres tribunaux et par des organismes comme le Commissariat à l’information. La Cour d’appel fédérale a également ordonné au gouvernement de restreindre la zone de confidentialité accordée jusqu’à maintenant aux documents confidentiels du Cabinet et a ordonné au greffier du Conseil privé de commencer à respecter la volonté du Parlement (telle qu’exprimée dans la *Loi sur l’accès à l’information*) en divulguant les dossiers ou les parties de dossiers qui contiennent le contexte, l’analyse du problème et les options stratégiques présentés au Cabinet à des fins décisionnelles. En outre, la Cour suprême du Canada a statué que la sphère de confidentialité accordée aux fonctionnaires est considérablement moins grande que le gouvernement l’avait auparavant affirmé.



Hon. John M. Reid, P.C.
Information
Commissioner of Canada

En 2003-2004, la Cour fédérale a confirmé les grands pouvoirs d’enquête du commissaire quant à l’examen des dossiers tenus dans les bureaux des ministres et du premier ministre et à l’examen des dossiers que l’on prétend protégés par le secret professionnel.

L’objectif de toutes ces décisions est de souligner que le but de la *Loi sur l’accès à l’information* est d’améliorer la responsabilisation du gouvernement et de restreindre son aptitude à invoquer la confidentialité pour entraver les enquêtes publiques.

Toutefois, il reste des obstacles empêchant la pleine vigueur du droit d’accès. Le premier ministre actuel a formulé un commentaire sur la nécessité d’éliminer le « déficit démocratique » dans le gouvernement du Canada. Une des façons de le faire consiste à améliorer les droits des Canadiens à l’information, surtout en réformant et en modernisant la *Loi sur l’accès à l’information*.

Un des obstacles les plus formidables restant à la réalisation d’un plein droit d’accès pour les Canadiens est la crise de la gestion de l’information au gouvernement. L’une des meilleures façons d’améliorer les droits des Canadiens à l’information consiste à exercer des pressions vigoureuses pour l’amélioration de la gestion de l’information dans le gouvernement du Canada, y compris l’adoption d’une loi sur la « tenue de dossiers ». Mes derniers rapports annuels de même que les rapports de la vérificatrice générale ont confirmé que le gouvernement n’exerce pas un contrôle adéquat sur cette ressource fondamentale de la gouvernance. Une pauvre gestion des dossiers et de l’information continue de compromettre les programmes et services publics, entravent l’ouverture et la responsabilisation du gouvernement et contrevient au droit quasi constitutionnel du public d’avoir accès à des dossiers tenus par le gouvernement qui souvent sont introuvables et qui, tout aussi souvent, n’ont pas été créés dès le départ.

J'implore et je mets au défi le gouvernement de faire de la réforme de la gestion de l'information un projet d'infrastructure prioritaire. Quelle contribution superbe à l'avènement d'un bon gouvernement responsable au Canada pour le 21^e siècle!

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Je sou mets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005 du Commissariat à l'information du Canada.

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation et aux exigences de déclaration énoncées dans les *Lignes directrices pour la préparation* du Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005 :

- ◆ Il décrit fidèlement les plans et les priorités de l'organisation.
- ◆ Les données sur les dépenses prévues qu'il renferme respectent les consignes données dans le budget du ministre des Finances et par le SCT.
- ◆ Le document est complet et exact.
- ◆ Il se fonde sur de bons systèmes d'information et de gestion ministérielle.

La structure de rapport sur laquelle s'appuie le présent document a été approuvée par les ministres du Conseil du Trésor et sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.

Nom : _____

Titre : _____

Date : _____

Section II - Raison d'être

Veiller à ce que les droits et les obligations des Canadiens en vertu de la Loi sur l'accès à l'information soient respectés. [TRADUCTION]

Le commissaire à l'information est un ombudsman nommé par le Parlement pour étudier les plaintes à l'effet que le gouvernement viole des droits garantis pas la *Loi sur l'accès à l'information* – la législation du Canada sur l'accès à l'information.

La *Loi sur l'accès à l'information* est entrée en vigueur en 1983 et a donné aux Canadiens le droit légal général à l'information enregistrée sous toute forme et contrôlée par la plupart des établissements gouvernementaux.

La *Loi sur l'accès à l'information* donne 30 jours aux établissements gouvernementaux pour répondre aux demandes d'accès.

On peut demander une prolongation du délai s'il y a de nombreux dossiers à examiner, d'autres organismes gouvernementaux à consulter ou des tiers à informer. Le demandeur doit être informé de ces prolongations dans les limites du délai initial.

Les droits d'accès ne sont pas absolus. Ils sont assujettis à des exceptions précises et limitées visant à équilibrer la liberté de l'information avec la protection de la vie privée, la confidentialité commerciale, la sécurité nationale et la communication franche nécessaire pour une élaboration de politiques efficace. Ces exceptions permettent aux organismes gouvernementaux de retenir des documents, ce qui occasionne souvent des conflits entre les demandeurs et les ministères.

Les demandeurs insatisfaits peuvent se tourner vers le Commissariat à l'information. Le Commissariat étudie les plaintes des demandeurs :

- à qui on a refusé l'information demandée;
- à qui on a demandé de payer trop cher pour de l'information copiée;
- lorsque la prolongation au-delà de 30 jours du délai du ministère pour fournir l'information est déraisonnable;
- lorsque le document n'était pas dans la langue officielle choisie ou lorsque le temps requis pour la traduction était déraisonnable;
- qui connaissent des problèmes avec le guide InfoSource ou les bulletins périodiques, publiés pour aider le public à utiliser la *Loi sur l'accès à l'information*;
- qui ont éprouvé d'autres problèmes dans le cadre de l'utilisation de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Le commissaire dispose de grands pouvoirs d'enquête, qui incitent fortement les établissements gouvernementaux à respecter la *Loi sur l'accès à l'information* et les droits des demandeurs.

Puisqu'il est un ombudsman, le commissaire ne peut pas ordonner le règlement d'une plainte d'une façon particulière. Il compte sur la persuasion pour régler les conflits et demande un examen par la Cour fédérale seulement s'il croit qu'il n'était pas convenable de refuser l'accès à une personne et qu'une solution négociée est impossible. Ce processus de règlement des conflits a été couronné de succès pour toutes les plaintes de ce type sauf deux.

Voici comment les plaintes reçues par le commissaire sont traitées :

1. Lorsqu'une plainte est reçue, elle est attribuée à un enquêteur afin d'être étudiée et réglée. L'enquêteur commence par se familiariser avec la plainte et communique avec le plaignant pour en connaître le contexte. L'enquêteur communique ensuite avec le ministère concerné pour obtenir une copie des dossiers en question si on allègue être exempté de fournir l'information demandée ou pour évaluer si les recherches étaient adéquates si l'information est introuvable.
2. Si on allègue une exception à la *Loi sur l'accès à l'information*, l'enquêteur :
 - lit tous les dossiers;
 - étudie l'exception alléguée;
 - obtient des explications du ou des fonctionnaires qui invoquent l'exception;
 - écoute le point de vue du plaignant;
 - examine les dispositions législatives touchées;
 - évalue la validité de l'exception alléguée.
3. Une fois le processus de collecte des faits achevé et peu importe le type de plainte, si l'enquêteur croit en sa qualité de défenseur de la *Loi sur l'accès à l'information* que la plainte est justifiée, il demandera aux fonctionnaires du ministère de réévaluer leur position.
4. Si un enquêteur est prêt à recommander la divulgation des dossiers et le ministère n'est pas d'accord, le directeur général, Enquêtes et examens, peut rencontrer les hauts fonctionnaires du ministère pour trouver une solution satisfaisante. Si cette approche ne réussit pas, le commissaire adjoint à l'information peut entrer en jeu pour tenter de régler la plainte officieusement. Si cela s'avère impossible, l'enquêteur prépare le dossier de la preuve aux fins d'examen par le commissaire et, si nécessaire, par le tribunal.
5. Avant les délibérations du tribunal, on donne au chef de l'établissement faisant l'objet de la plainte la possibilité des observations écrites ou verbales. C'est la dernière occasion officielle pour le Commissariat de porter les points de vue préliminaires à l'attention du chef et de lui donner une dernière possibilité de régler les préoccupations du commissaire.

Le commissaire ne participe pas au processus de collecte des faits des enquêtes, ce qui garantit qu'il arrive à l'étape des délibérations avec un esprit ouvert. À l'étape des délibérations, il examine les preuves et les observations et, s'il juge la plainte bien fondée, il recommande des mesures correctrices. Ses conclusions et ses recommandations sont communiquées au plaignant et au chef de l'établissement. Il informe également le plaignant que si l'accès aux dossiers demandés ne lui est ou sera pas accordé, il a le droit de demander à la Cour fédérale d'examiner la décision de l'établissement de lui refuser l'accès.

Le commissaire a le pouvoir, avec le consentement du plaignant, de demander à la Cour fédérale d'ordonner la divulgation de dossiers tenus par le gouvernement. Ce pouvoir est uniquement exercé dans les affaires où le commissaire a été incapable de régler la question pendant le processus d'enquête, affaires qui représentent moins d'un pour cent du nombre total.

Section III – Aperçu de la planification

Le principal objectif du Commissariat à l'information (CI) en matière de rendement est d'obtenir un accès ouvert à l'information gouvernementale tenue par les établissements fédéraux tel que prévu dans la *Loi sur l'accès à l'information*.

Le commissaire, qui rend des comptes au Parlement, dépend du gouvernement pour l'allocation de ressources suffisantes pour remplir ses obligations. Chaque année, le gouvernement prépare des Budgets pour appuyer ses demandes d'autorisation de dépenser des fonds publics au Parlement. Cette demande est officialisée par le dépôt des projets de loi de crédits au Parlement.

Le Commissariat remplit ses obligations :

- en agissant en qualité d'ombudsman lors de l'étude de plaintes de citoyens estimant que leurs droits en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* sont brimés;
- en encourageant les fonctionnaires à répondre aux demandes d'information valides en temps opportun;
- en gérant le processus d'enquête et de résolution des plaintes de façon efficace et efficiente.

Ainsi, les affaires courantes du Commissariat consistent à fournir de l'information aux fonctionnaires sur leurs obligations, à informer les Canadiens de leur droit d'accès à l'information et à gérer le processus par lequel les plaintes touchant l'accès à l'information peuvent être réglées en respectant les dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*.

Le travail le plus impérieux qui attend le Commissariat pour l'instant est de continuer à aider :

- le Parlement dans son examen de la *Loi sur l'accès à l'information*;
- le gouvernement dans l'administration efficace et efficiente de la *Loi sur l'accès à l'information*;
- le gouvernement à trouver de l'information à l'extérieur de la *Loi sur l'accès à l'information* afin d'en faciliter la divulgation;
- le gouvernement à éduquer et former les fonctionnaires sur la *Loi sur l'accès à l'information*.

Une préoccupation constante et importante du Commissariat est de veiller à être géré avec éthique, prudence et efficacité.

Dans ce contexte, l'autoévaluation récente de la capacité de fonction de contrôleur moderne et les autres examens internes ont confirmé qu'en majeure partie, la fonction de contrôleur moderne est déjà en place et fonctionne de façon satisfaisante au Commissariat. Toutefois, on apporte certaines améliorations qui sont toutes incluses dans

le plan d'action pour l'amélioration de la fonction de contrôleur moderne du Commissariat. Le plan cerne un certain nombre d'initiatives existantes et nouvelles conçues pour améliorer la capacité et les pratiques de gestion du Commissariat et pour faciliter une prise de décisions intégrée efficace.

Le point de mire stratégique du Commissariat sera, selon ce que permettent les ressources allouées : de mener des enquêtes justes, approfondies et opportunes, d'assurer une représentation efficace et professionnelle dans les affaires d'accès portées devant les tribunaux, d'aider les fonctionnaires du gouvernement à comprendre leurs obligations en matière d'accès à l'information, de conseiller le Parlement sur les répercussions des nouvelles initiatives législatives sur la transparence du gouvernement et de veiller à ce que le Commissariat soit géré conformément aux principes de la fonction de contrôleur moderne.

IV Plans et priorités (par résultat stratégique)

RÉSULTAT STRATÉGIQUE – Les droits des Canadiens en vertu de la Loi sur l'accès à l'information sont protégés.

Évaluer, suivre, négocier et enquêter les plaintes concernant le déni des droits garantis en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

Les priorités que le CI abordera dans la période de planification actuelle sont indiquées dans la *Tableau 1 : Priorités par résultat stratégique*. Les détails de chaque initiative et l'approche prévue du Commissariat sont fournis dans la sous-section appropriée ci-après.

Tableau 1 : Priorités par résultat stratégique

Résultat stratégique : Les droits des canadiens en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> sont protégés		
Activités	Ressources associées \$ (en milliers)	Type
1. Évaluer, suivre, négocier et enquêter les plaintes concernant le déni des droits garantis en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	4 192	Courante
2. Services de gestion intégrés	977	Courante
Total	5 169	

Gérer le processus d'enquête et de résolution des plaintes de façon efficace et efficiente.

Un objectif fondamental du Commissariat à l'information est d'améliorer l'accès aux renseignements gouvernementaux tenus par les établissements fédéraux.

L'essentiel de l'effort du Commissariat vise à fournir les processus et le soutien opérationnels nécessaires pour traiter les plaintes des Canadiens auxquels on refuse l'accès à des renseignements gouvernementaux. Les processus, les procédures et les protocoles nécessaires pour s'acquitter de cette responsabilité sont en place et publiés (on fournit un synopsis dans la section intitulée Raison d'être de ce document). Toutefois, le Commissariat continue d'être à la fois attentif dans ses activités courantes et ouvert aux améliorations découlant de son expérience et de l'application efficace de la technologie.

Représentation efficace et professionnelle devant les tribunaux

En plus de voir aux affaires intentées par le commissaire contre les établissements gouvernementaux qui refusent de divulguer de l'information sans justification légitime, le commissaire doit répondre à un nombre croissant d'affaires intentées contre lui par le gouvernement. Le gouvernement cherche par là à retarder les enquêtes, à affaiblir les pouvoirs du commissaire, à protéger de l'information contre un examen indépendant, et ainsi de suite. Les tribunaux jouent un rôle indispensable pour garder la pleine vigueur des droits garantis par la *Loi sur l'accès à l'information*.

Élaborer un programme de formation à l'intention des employés exclus d'un ministre, des hauts fonctionnaires, des gestionnaires hiérarchiques et des professionnels de l'accès sur leurs rôles, leurs responsabilités et leur participation au processus d'accès à l'information

Le CI a mis au point un programme de formation et d'orientation complet que chaque nouvel enquêteur suit comme première tâche au Commissariat. Le commissaire estime que ce programme de formation peut être adapté aux fonctionnaires puisqu'il incorpore non seulement la législation et les décisions de la Cour fédérale du Canada et d'autres tribunaux mais également les enquêtes précédentes du Commissariat, le manuel du Conseil du Trésor sur la *Loi sur l'accès à l'information* et les dossiers courants.

L'élaboration de ce programme de formation et d'orientation axé sur un format et un contenu éprouvé serait entièrement appuyée par le CI et le Groupe de travail sur l'accès à l'information, qui a conclu à l'article 11-2 de son rapport :

- que la sensibilisation à l'accès à l'information et à la gestion de l'information doit faire partie des programmes d'orientation pour les nouveaux fonctionnaires;
- que des modules de formation génériques sur l'accès à l'information doivent être élaborés pour la formation du personnel de programme sous une forme facile à adapter pour répondre aux besoins d'établissements gouvernementaux individuels;
- que tous les gestionnaires doivent recevoir une formation sur l'accès à l'information, y compris la gestion efficace des demandes d'accès du point de vue des programmes et les pratiques exemplaires de gestion de l'information et de création d'une culture d'accès.

Par conséquent, le CI cherche à obtenir des fonds suffisants par le processus des budgets pour adapter ses programmes de formation actuels à l'auditoire ciblé du secteur public.

Sensibiliser le public :

- *en continuant d'exécuter des calendriers d'allocutions*
- *en fournissant des articles et d'autres renseignements*
- *en offrant un soutien et une expertise lors de conférences, de réunions publiques et d'autres événements spéciaux*

Le commissaire continue de faire des discours sur des sujets comme la gestion de l'information, l'état de gouvernement ouvert au Canada et le devoir du gouvernement de divulguer l'information dans certaines circonstances et le devoir de protéger l'information dans d'autres circonstances.

Le commissaire a également publié une déclaration de principes intitulée « Modèles de supervision en vertu des lois fédérales sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels : Un commissaire ou deux » [TRADUCTION] en octobre 2004 qui retraçait l'histoire de l'administration des deux lois et qui concluait :

« Le modèle de supervision des droits d'accès à l'information et de protection de la vie privée par un organisme unique est une approche éprouvée. Par contre, le modèle fédéral à deux organismes a soulevé des problèmes bien réels, parmi lesquels : des conseils contradictoires au Parlement, au gouvernement, aux tribunaux et au public, l'accent sur des valeurs uniques plutôt qu'une étude équilibrée de valeurs multiples, une relation antagoniste entre des commissaires chargés de questions uniques et des fonctionnaires qui doivent équilibrer de nombreux facteurs pour prendre des décisions en matière de confidentialité et de divulgation, des coûts administratifs inutilement gonflés et la confusion du public sur la façon d'obtenir réparation pour la transgression de leurs droits à l'information. » [TRADUCTION]

Le commissaire et le Commissariat continueront d'apporter cette contribution à la sensibilisation du public pendant la période du programme.

Continuer de s'efforcer d'améliorer les normes de services en respectant les contraintes en matière de ressources

Le CI ne peut pas contrôler le nombre de demandes de renseignements et de plaintes déposées. Par conséquent, le but du CI est de traiter ces demandes de renseignements et ces plaintes efficacement en respectant la portée de la *Loi sur l'accès à l'information*. Au cours des dernières années, le CI a amélioré les processus de traitement des plaintes et mis au point un programme de formation complet à l'intention de ses agents d'enquête.

Les initiatives visant à améliorer les normes de service du CI se poursuivront pendant la période du programme.

Fournir des conseils au Parlement sur les effets des nouvelles législations sur le « droit de savoir » du public

Cette capacité a été gravement entravée par les contraintes en matière de ressources. Elle est toutefois d'une importance vitale et les demandes des parlementaires et des comités pour de tels conseils vont croissant. En respectant les contraintes en matière de ressources, on s'efforcera de renforcer cette capacité.

Service de gestion intégrés

La fonction des Services de gestion intégrés offre des services administratifs (finances, ressources humaines, technologie de l'information, services administratifs et bibliothécaires généraux) au Commissariat à l'information. Son objectif est d'appuyer les personnes chargées d'administrer le programme.

Par conséquent, au cours de 2003-2004, la fonction des Services de gestion intégrés a dû acquérir des ressources supplémentaires pour compenser la charge de travail accrue et la réduction des économies d'échelle découlant de la décision de l'ancien commissaire à la protection de la vie privée.

Malgré les nombreux défis auxquels la Direction générale des services de gestion intégrés est confrontée, elle a été en mesure d'aborder et d'améliorer plusieurs aspects importants de ses services.

Services financiers

Les améliorations aux Services financiers entreprises par l'agent financier principal (AFP) comprennent la préparation de politiques et de procédures complètes régissant l'application et la surveillance des pouvoirs financiers sur les fonds délégués aux gestionnaires. Ces politiques et procédures appuyaient un nouveau document de délégation qui mettait à jour les limites aux pouvoirs des gestionnaires du CI de dépenser des fonds pour des choses comme l'accueil, les fournitures de bureau et les contrats. Une trousse officielle d'information axée sur ces politiques et procédures et le nouveau document de délégation ont en outre été préparés et fournis aux gestionnaires des centres de responsabilité.

L'AFP a également entrepris un examen des progrès accomplis vers la mise en œuvre de la fonction de contrôleur moderne dans tout l'organisme en utilisant le cadre de gestion fixé par le Secrétariat du Conseil du Trésor dans sa publication intitulée Une gestion axée sur les résultats. Les résultats de l'examen ont montré qu'à part quelques aspects, la fonction de contrôleur moderne est pleinement mise en œuvre au CI. Un plan d'action a été approuvé et, selon les ressources disponibles, sera lancé en 2004-2005 afin de pleinement mettre en œuvre les aspects ayant besoin d'amélioration.

Ressources humaines

Dans une lettre datée du 11 juillet 2003, la Commission de la fonction publique a manifesté sa satisfaction à l'égard de la façon dont le CI respecte les valeurs de dotation dans l'utilisation de ses pouvoirs délégués de dotation en personnel. La CFP a reconnu les bonnes pratiques déjà en place et, en réponse à ses recommandations, la Direction générale des services de gestion intégrés a fourni à tous les employés du CI un cours sur les valeurs de dotation et une formation sur les valeurs et l'éthique de la fonction publique.

En outre, au cours de 2003-2004, la Direction générale des services de gestion intégrés a élaboré, publié et mis en œuvre un processus et des lignes directrices pour corriger les fautes commises au travail et a diffusé des renseignements informant tous les employés du code et de leurs responsabilités à son égard.

Au cours de l'exercice financier, la Direction générale a commencé les travaux sur un plan fonctionnel de gestion des ressources humaines et sur une stratégie de communication qui garantira que le plan et les valeurs importantes comme la compétence, la justice, l'équité et la transparence sont compris. La Direction générale a également dressé des plans et alloué les fonds appropriés pour la formation de chaque spécialiste des ressources humaines afin de veiller à ce qu'ils soient équipés pour fournir des conseils constants sur les processus et les valeurs aux gestionnaires et aux employés.

Technologie de l'information

Une technologie efficace est nécessaire pour suivre et stocker adéquatement les demandes de renseignements, les plaintes et les événements connexes et pour rendre compte convenablement de leur état, cas par cas. La Direction générale des services de gestion intégrés a préparé et mis en œuvre un système efficace et efficient de suivi des affaires pour les enquêtes (l'application intégrée des enquêtes) et pour les affaires judiciaires (le Système de suivi judiciaire). En outre, pendant la même période la Direction générale a installé un système téléphonique automatisé de réponse aux demandes de renseignements.

Ces systèmes, combinés au fait d'avoir repris des fournisseurs externes les services de soutien de la technologie comme le courriel et l'hébergement de contenu Web sur l'Intranet et l'Internet, ont encore amélioré les niveaux et la qualité de ces services, à un coût acceptable.

Services administratifs et bibliothécaires

En 2003-2004, le CI a continué de fournir une salle de lecture publique par l'entremise de ses services bibliothécaires et a mis à jour toutes ses politiques et procédures contenues dans un manuel d'administration complet et à jour par l'entremise de ses services administratifs. En outre, pour respecter l'initiative gouvernementale de plan antisinistre, on a commencé les travaux sur un plan de poursuite des activités.

Depuis la décision unilatérale du commissaire à la protection de la vie privée d'abandonner l'approche des services de gestion intégrés partagés en 2001–2002, le CI a pris et continue de prendre les mesures nécessaires pour remplacer le soutien des Services de gestion intégrés perdu suite à cette décision.

Par exemple, dans une lettre datée du 11 juillet 2003, la Commission de la fonction publique a manifesté sa satisfaction à l'égard de la façon dont le CI respecte les valeurs de dotation dans l'utilisation de ses pouvoirs délégués de dotation en personnel. La CFP a reconnu les bonnes pratiques déjà en place au CI; néanmoins, le Commissariat a fourni à tous les employés du CI un cours sur les valeurs de dotation et une formation sur les valeurs et l'éthique de la fonction publique.

Le CI prévoit continuer d'améliorer le soutien :

- en mettant en œuvre le plan d'action sur la fonction de contrôleur moderne susmentionné;
- en préparant un plan fonctionnel pluriannuel de gestion des ressources humaines pour le prochain exercice financier;
- en préparant des plans fonctionnels pluriannuels de gestion de l'information, de technologie de l'information et de communication pendant la période du programme;
- en étendant aux spécialistes fonctionnels le programme de formation donné aux enquêteurs afin de leur permettre de comprendre le processus d'enquête.

Ces améliorations serviront à améliorer l'efficacité du personnel de soutien fonctionnel et ce faisant à améliorer l'efficacité du personnel d'enquête.

Section V – Organisation

Le défi des ressources

Au cours de la dernière décennie, les ressources n'ont pas suivi le rythme de la charge de travail. En ce qui concerne le groupe des enquêteurs, le Commissariat a été incapable de remplacer les enquêteurs qui prenaient leur retraite ou qui quittaient et se trouve actuellement avec un effectif d'enquêteurs (23) de beaucoup inférieur au nombre d'enquêteurs nécessaires pour achever la charge de travail annuelle prévue des plaintes reçues. En plus de ce déficit, il y a une accumulation d'enquêtes inachevées équivalente à la charge de travail d'une année pour le Commissariat.

En ce qui concerne le groupe des employés autres que les enquêteurs, le Commissariat a considérablement affaibli sa capacité au cours des 10 dernières années afin de transférer des ressources au groupe des enquêteurs. Le commissariat est passé de deux sous-commissaires à un commissaire délégué, d'un directeur administratif de l'exploitation et deux directeurs des enquêtes à un directeur général des enquêtes et des examens et un directeur des opérations, et d'un directeur des Services juridiques et un directeur des Services de contentieux à un directeur des Services juridiques cumulant les deux fonctions.

En outre, le Commissariat a dû abandonner complètement ses capacités d'affaires publiques, de recherche, d'éducation et de formation afin de consacrer des ressources à une charge de travail croissante en matière d'enquêtes.

Malgré des efforts répétés pour convaincre le Conseil du Trésor de financer convenablement la portée complète du mandat du commissaire – y compris plusieurs examens exhaustifs effectués par des consultants indépendants de concert avec le Secrétariat du Conseil du Trésor – seul un financement partiel d'urgence a été accordé.

Cette crise des ressources a fait l'objet de discussions par la Commission parlementaire des budgets et des affaires du gouvernement à l'occasion de la présence du commissaire à l'information cette année afin de défendre les estimations budgétaires de 2004-2005. Certains membres ont demandé si l'insuffisance des ressources pouvait être un moyen pour le gouvernement d'affaiblir la capacité du commissaire d'étudier et de dévoiler les affaires de confidentialité gouvernementale inappropriée; le gouvernement use-t-il de son pouvoir d'accorder et de refuser des ressources pour miner l'efficacité et l'indépendance du commissaire.

Le commissaire n'a pas jugé nécessaire d'accuser de mauvaise foi pour affirmer qu'il existe un réel problème de financement inadéquat pour le commissaire et que le résultat réel est une capacité affaiblie d'exécuter le travail dont le Parlement a chargé le commissaire.

Le commissaire essaiera à nouveau cette année de convaincre le nouveau gouvernement de faire ce que le gouvernement Chrétien n'a pas fait – financer convenablement le

Commissariat à l'information. Le commissaire travaillera également avec le Parlement et les autres hauts fonctionnaires du Parlement pour trouver un nouveau mécanisme de financement qui sera plus indépendant du gouvernement. L'approche adoptée par le Parlement pour le financement du commissaire à l'éthique offre une alternative intéressante. Dans cette approche, le commissaire à l'éthique propose un budget au Président de la Chambre des communes. Une fois le Président satisfait (probablement après un examen par le Bureau de régie interne), le budget est transmis au Conseil du Trésor qui l'intègre sans changement ni réduction aux estimations des dépenses du gouvernement et les fonds sont mis à la disposition du commissaire à l'éthique.

Résultat stratégique et secteurs d'activités

Le CI a un secteur d'activités Accès à l'information gouvernementale et un secteur d'activités Services de gestion intégrés.

L'allocation des ressources de chaque secteur d'activités aux résultats stratégiques du CI est décrite à la **Figure 2 : Résultats stratégiques et secteurs d'activités, pour l'année des Budgets (en milliers de \$)**.

Accès à l'information gouvernementale

Il s'agit du principal secteur d'activités du programme et il englobe à la fois la responsabilité d'entretenir et d'accroître la sensibilisation du public et de répondre aux demandes de renseignements et aux plaintes des Canadiens concernant l'accès à l'information.

Services de gestion intégrés

Les Services de gestion intégrés fournissent des services de soutien administratif (finances, personnel, technologie de l'information et administration générale) au Commissariat à l'information. Leur objectif est de veiller à ce que des fonctions générales internes soient en place pour appuyer les décisions de gestion du programme et la responsabilisation en la matière.

Fournir des services efficaces, efficients et spécialisés demeurera la priorité de ce secteur d'activités pendant les trois ans que couvre ce rapport.

Tableau 2 : Résultats stratégiques par secteurs d'activités, pour l'année des budgets (en milliers de \$)

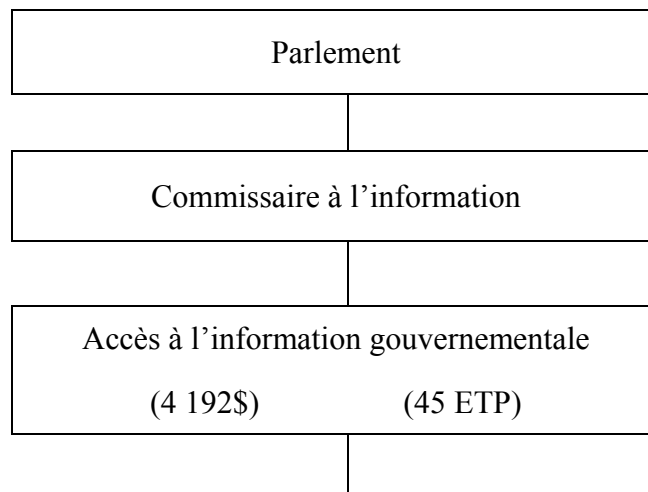
Activité / Secteur d'activités	Résultat stratégique	
	Les droits des Canadiens en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> sont protégés.	
		ETP
Accès à l'information gouvernementale	4 192	45
Services de gestion intégrés	977	11
Total	5 169	56

Responsabilité

Le commissaire à l'information est responsable devant le Parlement de veiller à ce que les droits et les obligations des Canadiens en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* soient respectés. Il est responsable de deux secteurs d'activités, qui sont L'accès à l'information gouvernementale et les Services de gestion intégrés.

La *Figure 3 : Responsabilité des résultats des secteurs d'activités et des ressources allouées* illustre cette relation et montre l'allocation des ressources à chaque secteur d'activités.

Figure 1 : Responsabilité des résultats des secteurs d'activités et des ressources allouées (en milliers de \$)



Services de gestion intégrés

(977\$)

(11 ETP)

Tableau 3 - Dépenses totales prévues par secteur d'activités

(en milliers de \$)	Dépenses prévues 2003-2004	Dépenses prévues 2004-2005	Dépenses prévues 2005-2006	Dépenses prévues 2006-2007
Accès à l'information gouvernementale	4 121	4 192	4 192	4 192
Services de gestion intégrés	943	977	970	970
Budget principal des dépenses total	5 064	5 169	5 162	5 162
Équivalents temps plein	56	56	56	56

Tableau 4 - Dépenses prévues par secteur d'activités – Accès à l'information gouvernementale

(en milliers de \$)	Dépenses prévues 2003-2004	Dépenses prévues 2004-2005	Dépenses prévues 2005-2006	Dépenses prévues 2006-2007
Salaires et traitements	2 710	2 735	2 735	2 735
Régimes de prestations aux employés	542	588	588	588
Autres dépenses d'exploitation	869	869	869	869
Total	4 121	4 192	4 192	4 192

Équivalents temps plein	45	45	45	45
--------------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------

Tableau 5 - Dépenses prévues par secteur d'activités – Services de gestion intégrés

(en milliers de \$)	Dépenses prévues 2003-2004	Dépenses prévues 2004-2005	Dépenses prévues 2005-2006	Dépenses prévues 2006-2007
Salaires et traitements	622	642	636	636
Régimes de prestations aux employés	124	138	137	137
Autres dépenses d'exploitation	197	197	197	197
Total	943	977	970	970
Équivalents temps plein	11	11	11	11

Section VI – Annexes

Rapports annuels obligatoires et autres publications

Les rapports annuels et les déclarations de principes sur les questions d'accès à l'information du commissaire sont disponibles sur le site Web du commissaire.

- **Rapport annuel 2002-2003 du commissaire à l'information.** Ottawa : ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Disponible auprès du Commissariat à l'information, Ottawa, Canada K1A 1H3; (613) 995-2410.
- **Rapport sur le rendement au Parlement, pour la période se terminant le 31 mars 2003.** Ottawa : ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Disponible auprès de libraires locaux ou par courrier auprès de Travaux publics et Services gouvernementaux - Publications, Ottawa, Canada K1A 0S9.
- **Budgets 2003-2004 : Un rapport sur les plans et les priorités.** Ottawa : ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Disponible auprès de libraires locaux ou par courrier auprès de Travaux publics et Services gouvernementaux - Publications, Ottawa, Canada K1A 0S9.
- Page d'accueil du Commissariat à l'information sur l'Internet :
<http://www.infocom.gc.ca>

Législation administrée par le commissaire à l'information du Canada

Le commissaire à l'information a une responsabilité de supervision envers le Parlement pour la loi suivante :

<i>Loi sur l'accès à l'information</i> L.R.C., 1985, ch. A-1, modifiée en 1999, c. 31, para. 2 & 3
--

Personne-ressource pour de plus amples renseignements

Ruth McEwan
Directrice générale, Services de gestion intégrés
Commissariat à l'information du Canada
112 rue Kent, 22^e étage
Ottawa (ON) K1A 1H3

Téléphone : (613) 995-2864
Télécopieur : (613) 947-7294