



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

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2000

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement

Document pilote

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

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

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

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2000

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

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N^o de catalogue BT31-4/63-2000

ISBN 0-660-61378-6



Avant-propos

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

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

Cette année, la série de rapports sur le rendement d'automne comprend 83 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport annuel du Président intitulé *Une gestion axée sur les résultats – 2000*.

Ce *Rapport ministériel sur le rendement*, qui couvre la période se terminant le 31 mars 2000, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le *Rapport sur les plans et priorités* pour 1999-00 déposé au Parlement au printemps de 1999.

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

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

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

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

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7167
Télécopieur : (613) 957-7044

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

RAPPORT SUR LE RENDEMENT
pour la période prenant fin le 31 mars 2000

Approuvé : _____
L'honorable A. Anne McLellan, CP, députée
Ministre de la Justice et
Procureure générale du Canada

Date : _____

**RAPPORT SUR LE RENDEMENT
DU COMMISSAIRE À L'INFORMATION**

J'ai l'honneur de soumettre mon rapport sur le rendement. Ce rapport couvre la période allant du 1^{er} avril 1999 au 31 mars 2000.

Approuvé: _____
L'honorable John M. Reid
Commissaire à l'information du Canada

Date: _____

SECTION I - COMMISSARIAT À L'INFORMATION

Le Commissariat à l'information du Canada est le produit de la Loi sur l'accès à l'information, qui est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 1983. Le Commissaire est un haut fonctionnaire du Parlement qui a un statut indépendant et qui est nommé par le gouverneur en conseil une fois que sa nomination est approuvée par résolution du Sénat et de la Chambre des communes. Un décret donne valeur de ministère au Commissariat pour les besoins de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

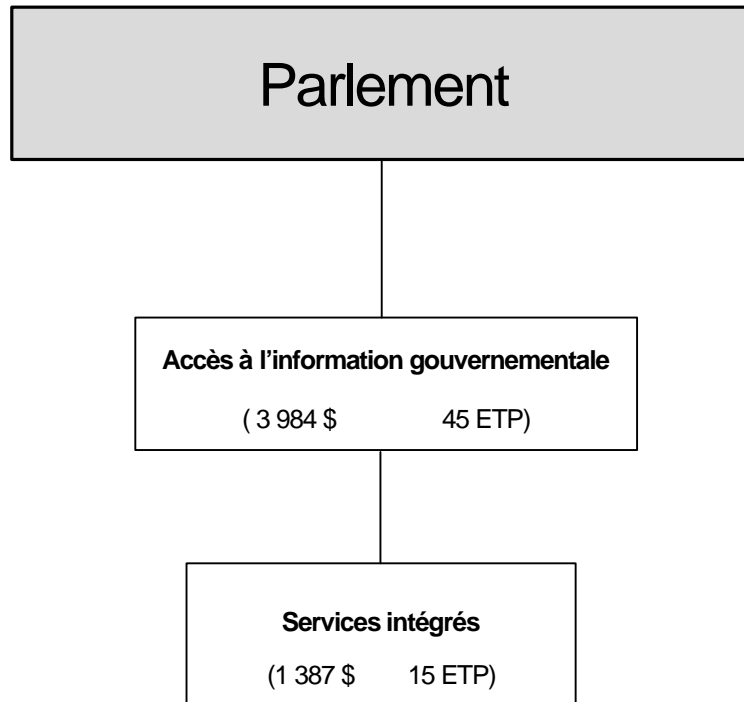
Le Commissaire rend compte directement au Parlement, par l'entremise du Président de la Chambre des communes et du Président du Sénat, des résultats qu'il obtient grâce aux ressources et aux pouvoirs qui lui sont accordés. Le Commissaire partage la gestion intégrée avec le Commissaire à la protection de la vie privée tout en fonctionnant à titre indépendant dans le cadre du pouvoir distinct qui lui est conféré par la loi.

Le Commissariat à l'information du Canada a un secteur d'activité (voir la figure 1 à la page 5), qui contribue à la réalisation des objectifs de programme (*accès à l'information gouvernementale*), et un secteur interne (la gestion intégrée). Le tableau « Principaux résultats promis » (voir la figure 2 à la page 6) permet d'évaluer les données de rendement concernant les opérations du Commissaire.

Au cours de l'exercice 1999-2000, le Commissariat a rempli son mandat conféré par la Loi consistant à faire preuve d'équité, de minutie et de célérité à l'égard de toutes les parties lors des enquêtes sur les plaintes portées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*; à favoriser une culture de transparence dans l'administration fédérale, afin que le nombre de plaintes finisse par diminuer, et à aider le Parlement à moderniser et à renforcer la Loi. De plus, le Commissariat a tout mis en œuvre pour traiter le volume croissant de plaintes, de demandes de renseignements et de questions dans le contexte d'une base de ressources insuffisante.

Le lecteur trouvera ici un aperçu du rendement du Commissariat au cours de 1999-2000, des facteurs qui ont influé sur l'évolution de la situation et de la façon dont le Commissaire a administré son programme.

Figure 1 : Responsabilité des résultats obtenus dans chaque secteur d'activité en termes de ressources (en milliers de dollars) et de pouvoirs accordés en 1999-2000



Accès à l'information gouvernementale : Ce secteur d'activité a pour objectif d'enquêter sur les plaintes, à examiner les propositions de modification de la législation touchant l'accès à l'information, à répondre aux demandes de renseignements reçues par téléphone et par écrit, à procéder à des études sur l'ampleur du non-respect de la Loi, à régler les plaintes et à porter devant les tribunaux les plaintes non réglées, ainsi qu'à favoriser la transparence dans tout le gouvernement fédéral.

Gestion intégrée : Ce secteur d'activité interne a pour objectif de veiller à ce que soient en place les politiques, pratiques et systèmes administratifs nécessaires aux processus décisionnels et aux responsabilités associés à la gestion des programmes des Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée.

Figure 2 : Principaux résultats promis pour le secteur d'activité de l'accès à l'information gouvernementale

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

Message du Commissaire

Dans un contexte où la charge de travail s'accroît sans cesse alors que les ressources n'augmentent pas, le Commissariat s'est efforcé de régler chaque plainte complètement, équitablement et rapidement sans recourir au système judiciaire. Cependant, au cours des dernières années, le Commissariat a épuisé les moyens à sa disposition pour améliorer par lui-même sa productivité.

Au même moment, le Conseil du Trésor a refusé d'accorder au Commissaire les ressources qui lui sont nécessaires, malgré les recommandations de ses représentants. Le Commissaire continue ses efforts afin de fournir aux Canadiens et aux Canadiennes leurs droits d'accès; cependant, la période d'attente devient de plus en plus longue.

Mandat et objectifs

Le degré élevé d'indépendance du gouvernement dont jouit le Commissaire découle du mandat conféré à celui-ci pour la conduite d'enquêtes à l'égard de plaintes déposées contre des institutions gouvernementales par des particuliers qui estiment que leurs droits en matière d'accès à l'information n'ont pas été respectés. La *Loi sur l'accès à l'information* accorde aux Canadiens et aux Canadiennes (et à toute personne présente au Canada) le droit juridique étendu à l'information qui est consignée sous quelque forme que ce soit et contrôlée par la plupart des institutions fédérales. La Loi prévoit également des délais pour le traitement des demandes de communication et certaines circonstances précises et limitées justifiant la non-communication des documents. Le Commissaire détient des pouvoirs d'enquête étendus, mais il ne peut que recommander la communication de documents lorsque l'accès à ceux-ci est refusé d'une manière contrevenant à la Loi.

Étant donné que le Commissaire ne peut pas ordonner qu'une plainte soit réglée d'une façon particulière, il doit user de persuasion pour régler les conflits et ne demande la révision d'une affaire par la Cour fédérale que lorsqu'il s'est avéré impossible d'en arriver à une solution négociée.

La *Loi sur l'accès à l'information* représente les fondements législatifs des activités du Commissaire à l'information et de son Commissariat. Le programme vise les objectifs suivants :

- mener des enquêtes opportunes, minutieuses et équitables à l'égard des plaintes que les particuliers déposent contre des institutions fédérales;
- favoriser une culture de transparence dans la fonction publique fédérale;
- persuader les institutions fédérales d'adopter des pratiques d'information conformes à la *Loi sur l'accès à l'information*;
- soumettre à la Cour fédérale les questions d'interprétation de la *Loi sur l'accès à l'information* qui s'y prêtent;
- veiller à ce que le Parlement soit informé des activités du Commissariat, de l'état de santé général du droit d'accès à l'information et de toute question traitée dans le droit relatif à l'accès qui devrait donner lieu à une réforme.

Les clients du programme sont les utilisateurs de la Loi (tous les citoyens canadiens et les citoyennes canadiennes, tou(te)s les résident(e)s permanent(e)s du Canada et toutes les personnes et sociétés présentes au Canada), les quelque 155 ministères et organismes fédéraux assujettis à la Loi, ainsi que les députés et les sénateurs.

Facteurs socio-économiques

Bien que le Commissaire continue de s'efforcer de faire respecter les droits et les obligations prévus par la *Loi sur l'accès à l'information*, l'insuffisance des ressources et l'augmentation de la charge de travail ont eu une incidence importante sur les niveaux de service offerts par le Commissariat à ses clients. Comme celui-ci n'a pas le pouvoir de refuser de faire enquête à l'égard de plaintes qui entrent dans son champ de compétence, l'ampleur de la charge de travail du Commissariat échappe beaucoup à son contrôle.

Depuis l'adoption de la *Loi sur l'accès à l'information*, en 1983, des changements importants sont intervenus dans la technologie de l'information et les structures gouvernementales. Dès 1986, le Comité de la justice et du Solliciteur général examinait le fonctionnement de la *Loi sur l'accès à l'information* et recommandait à l'unanimité des changements visant le renforcement et l'actualisation de la Loi en fonction des changements technologiques. Pourtant, peu de modifications substantielles ont été apportées à la Loi depuis cet examen. L'une des grandes priorités du Commissaire était le lancement d'une vaste révision et réforme de la *Loi sur l'accès à l'information*. Le 21 août 2000, la Ministre de la Justice et le Président du Conseil du Trésor ont annoncé conjointement la création d'un comité de travail qui se chargera de faire des recommandations afin d'améliorer la gestion de l'information. Le comité fera part de ses recommandations à l'automne 2001.

Le piètre état de la gestion des documents à l'échelle de l'administration fédérale représente l'un des éléments les plus troublants de l'environnement ayant un effet sur le travail du Commissariat. Ce phénomène fait augmenter le nombre de plaintes relatives à la disparition de documents et rend les enquêtes plus coûteuses et plus longues.

Un changement de fond a récemment été apporté à la *Loi sur l'accès à l'information*. Désormais, la destruction, la modification, la falsification ou la dissimulation d'un document, y compris un document provisoire, dans le but de faire entrave à l'accès à des renseignements demandés en vertu de la Loi ou le fait de donner instruction à quiconque de se livrer aux actes précités, constitue une infraction punissable par mise en accusation. Malgré que l'adoption de ces dispositions montre clairement aux fonctionnaires l'importance du droit d'accès conféré aux Canadiens et aux Canadiennes, la qualité de gestion de documents au gouvernement signifie que les ministères ne sont en effet plus en mesure de déterminer avec fiabilité s'ils possèdent des documents sur des sujets en particulier et, le cas échéant, où se trouvent ceux-ci et comment les extraire.

Rendement du programme

i) Résultats escomptés

Les priorités du Commissaire consistent à convaincre le gouvernement de communiquer l'information sans avoir recours aux formalités de la *Loi sur l'accès à l'information* ni à la rigueur de la Cour fédérale; à régler les plaintes rapidement et de manière juste et équitable; à veiller à ce que tous les ministères et organismes fédéraux répondent dans les délais prévus; à veiller à ce que les exceptions au droit d'accès soient bien appliquées; à moderniser la Loi et à améliorer la gestion de l'information à l'échelle gouvernementale.

Le libre accès aux renseignements détenus par les institutions fédérales constitue le résultat clé que l'on attend du secteur d'activité de l'accès à l'information. Ce résultat profite à la fois aux clients du Commissariat et à l'ensemble des Canadiens et des Canadiennes en responsabilisant davantage le gouvernement. Pour obtenir ce résultat, le Commissariat a poursuivi les consultations et les discussions avec ses clients afin de :

- sensibiliser le public quant à ses droits en matière d'accès à l'information;
- sensibiliser les fonctionnaires quant à leurs obligations en matière d'accès à l'information;
- chercher à régler les conflits par la négociation plutôt que par le recours à la Cour fédérale;
- continuer à perfectionner les normes de service pour l'accroissement de l'efficacité et de la transparence du programme.

La figure 3 illustre les liens entre le secteur d'activité de l'organisme, les résultats clés à communiquer et les stratégies de mesure du rendement.

Figure 3: Système d'enregistrement de principaux résultats du CI et activités connexes

Principaux résultats	Stratégie de mesure	Activités connexes	Responsabilité
Accès efficace et efficient à l'information détenue par les institutions fédérales	<ul style="list-style-type: none"> • Meilleure connaissance des droits relatifs à l'accès à l'information détenue par les institutions fédérales • Accès à l'information sans recours aux formalités juridiques • Plus grande transparence de l'information détenue par les institutions fédérales • Solutions novatrices et rentables pour régler les plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquêtes relatives aux plaintes • Examen des propositions de modification législative • Réponses aux demandes de renseignements • Conduite de vérifications • Règlement des plaintes 	Commissaire à l'information

ii) Résultats obtenus

Afin que le secteur d'activité soit efficace et, par conséquent, que le public y trouve son compte, il faut que le commissariat entretienne des relations professionnelles avec les institutions fédérales. De même, l'efficacité du travail du Commissariat est mesurée en fonction du pourcentage de plaintes qu'il a pu régler en persuadant le gouvernement de divulguer officieusement des renseignements, sans que des demandes officielles en vertu de la Loi ne soient nécessaires.

Les conclusions et recommandations du Commissaire à l'intention des chefs des institutions fédérales visent à faire respecter les droits des plaignants et à favoriser une plus grande transparence au sein du gouvernement. La figure 4 nous renseigne sur ce qu'il est advenu des plaintes portées entre 1996-1997 et 1999-2000. En 1999-2000, les plaintes ont été réglées dans la grande majorité des cas (plus précisément 1 088 cas, soit 71 p. 100). Dans trois cas, il s'est avéré impossible de trouver une solution. Ceux-ci devront tous être soumis à la Cour fédérale pour règlement.

Figure 4 : Résultats des plaintes

	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1999-2000
	<u>Données</u> <u>réelles</u>	<u>Données</u> <u>réelles</u>	<u>Données</u> <u>réelles</u>	<u>Données</u> <u>réelles</u>
Réglées	963	969	909	1 088
Non réglées	9	3	18	3
Non fondées	390	347	354	350
Retirées	<u>135</u>	<u>60</u>	<u>70</u>	<u>89</u>
Total	<u>1 497</u>	<u>1 379</u>	<u>1 351</u>	<u>1 530</u>

Durant l'année visée par le présent rapport, le Commissaire a reçu 1 359 plaintes contre des institutions fédérales; 49,0 p. 100 des plaintes traitées concernaient des retards. L'an dernier, ce chiffre était de 49,5 p. 100. Il est clair qu'il existe encore partout un problème chronique de non-respect des délais prévus par la Loi pour la communication de réponses. Résoudre ce problème demeure la plus grande priorité du Commissariat.

Ainsi que le montre la figure 5 à la page 11, le délai d'exécution des enquêtes sur les plaintes, qui était de 3,99 mois l'année précédente, est passé à 4,33 mois. Ce délai d'exécution est inacceptable; il dépasse la période de trois mois recommandée par le Comité permanent de la justice et le Solliciteur général en 1987.

Figure 5 : Plaintes traitées - délai d'exécution (en mois)

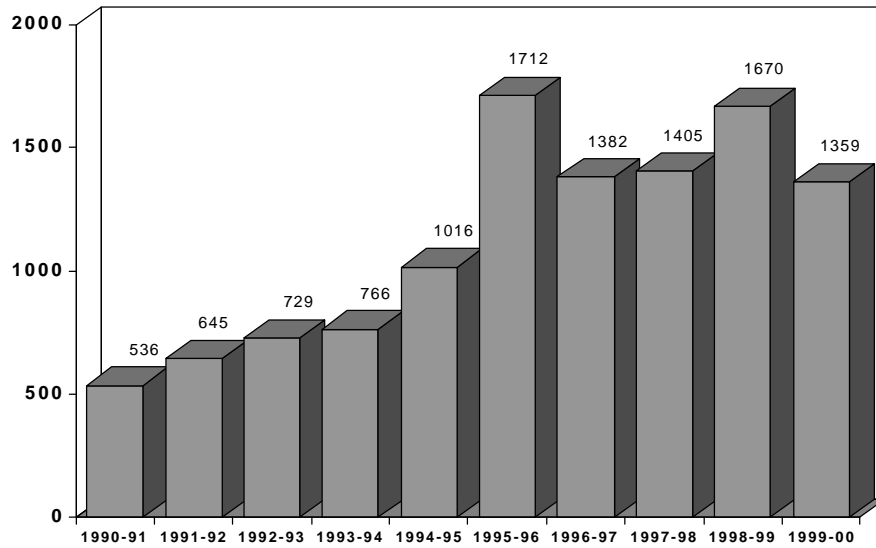
<u>Catégorie</u>	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1999-2000
	<u>Données</u> <u>réelles</u>	<u>Données</u> <u>réelles</u>	<u>Données</u> <u>réelles</u>	<u>Données</u> <u>réelles</u>
Refus de divulgation	7,39	6,23	5,86	5,99
Retard (refus présumé)	2,79	2,19	2,50	3,44
Prolongation de délai	3,31	3,05	2,80	2,33
Droits	7,28	5,81	5,69	5,41
Langue	9,07	8,04	-	-
Divers	4,46	3,36	4,54	4,34
Total	<u>5,00</u>	<u>4,16</u>	<u>3,99</u>	<u>4,34</u>

En plus des activités indiquées à la figure 3 (page 9), qui montre les liens entre les résultats clés à communiquer et les stratégies de mesure du rendement associés à ces résultats, le Commissariat a entrepris certaines études d'évaluation de problèmes posés par des pratiques ministérielles et des attitudes à l'égard du libre accès à l'information.

Dans pratiquement tous les rapports annuels précédents du Commissaire à l'information, nous avons traité du problème des retards, parce que le pourcentage de plaintes pour cause de retard ne cessait de croître. Maintenant, ce pourcentage est de presque 49 p. 100. Durant l'année, le Commissariat a examiné le rendement de huit ministères, à savoir Agence des douanes et du revenu du Canada, Citoyenneté et immigration Canada, Affaires étrangères et Commerce international, Santé Canada, Développement des ressources humaines Canada, Défense nationale, Bureau du conseil privé et Transports Canada.

La figure 6 à la page 12 fait état du nombre réel de dossiers de plainte qui ont été ouverts au cours des dix dernières années (1990-1991 à 1999-2000). Il est à noter que, pour les cinq premières années (1990-1991 à 1995-1996), le nombre moyen de plaintes reçues s'établissait à 738, comparativement à 1505 pour les cinq dernières années (1996-1997 à 1999-2000).

Figure 6: Nombre réel de dossiers de plaintes ouverts entre 1990-1991 et 1999-2000



iii) Présentation des données financières

La figure 7 montre les ressources du Commissariat prévues au début de l'année, les ressources additionnelles approuvées pour tenir compte des changements de priorités et des imprévus, ainsi que les dépenses réelles.

Figure 7: Rendement financier du Commissariat à l'information

Dépenses prévues	2 624 000 \$
<i>Autorisations</i>	3 984 000 \$
Dépenses réelles 1999-2000	3 817 000 \$

RAPPORT SUR LE RENDEMENT
DU COMMISSAIRE À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

J'ai l'honneur de soumettre mon rapport sur le rendement. Ce rapport couvre la période allant du 1^{er} avril 1999 au 31 mars 2000.

Approuvé: _____
Bruce Phillips
Commissaire à la protection
de la vie privée du Canada

Date: _____

SECTION II - COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Le Commissariat à la protection de la vie privée a été créé en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels, qui est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 1983. Le Commissaire est un haut fonctionnaire indépendant du Parlement, qui est nommé par le gouverneur en conseil une fois que le Sénat et la Chambre des communes ont approuvé sa nomination par voie de résolution. Le Commissariat est désigné comme étant un ministère par décret, aux fins de la Loi sur la gestion des finances publiques.

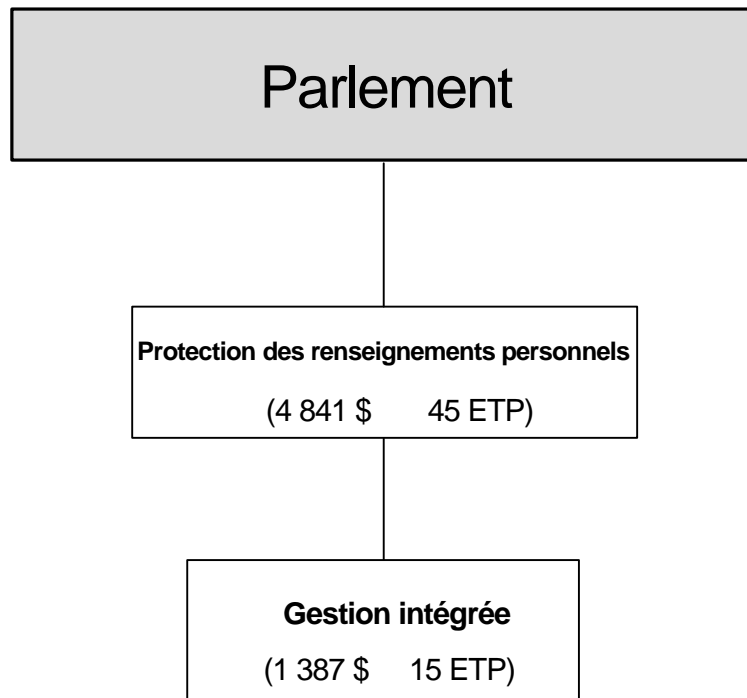
Le Commissaire rend compte directement au Parlement des résultats obtenus avec les ressources qui lui sont accordées et les pouvoirs qui lui sont conférés. Il partage la gestion intégrée avec le Commissaire à l'information tout en fonctionnant de façon indépendante en vertu du pouvoir distinct qui lui est conféré par la loi.

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a un secteur d'activité (voir la figure 8 à la page 15), qui contribue à l'atteinte des objectifs de programme (**protection des renseignements personnels**), et un secteur d'activité interne (gestion intégrée). Le tableau "Principaux résultats promis" (voir la figure 9 à la page 16) constitue un repère pour l'information sur le rendement associé aux opérations du Commissaire.

En 1999-2000, le Commissariat a rempli le mandat qui lui est conféré par la Loi. Ainsi, il a traité un volume croissant de plaintes, de demandes de renseignements et de questions, réagi à des changements à la Loi, et mis en œuvre d'importantes améliorations aux processus d'enquête.

Le présent rapport est un aperçu du rendement du Commissariat pendant l'exercice 1999-2000, des facteurs qui ont donné lieu à des changements et de la façon dont le Commissaire a administré son programme.

Figure 8 : Responsabilité des résultats obtenus dans chaque secteur d'activité en termes de ressources (en milliers de dollars) et de pouvoirs accordés en 1999-2000



Protection des renseignements personnels : Ce secteur d'activité a pour objectif la conduite d'enquêtes à l'égard des plaintes, l'examen et la vérification du rendement des ministères en matière de protection des renseignements personnels, le traitement des demandes de renseignements écrites et téléphoniques, l'évaluation de l'incidence sur la vie privée des nouvelles technologies mises en œuvre ou envisagées par les organismes fédéraux, la surveillance des lois, la prestation de conseils au Parlement ainsi qu'aux ministères et organismes fédéraux et la conduite d'enquêtes à l'égard de questions qui auront une incidence sur la vie privée des Canadiens.

Gestion intégrée : Ce secteur d'activité interne a pour objectif de veiller à ce que soient en place les politiques, pratiques et systèmes administratifs nécessaires aux processus décisionnels et aux responsabilités associés à la gestion des programmes des Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée.

Figure 9 : Principaux résultats promis pour le secteur d'activité de la protection des renseignements personnels

Garanties assurées aux Canadiens :	Moyens employés :	Compte rendu des réalisations dans :
Protection des renseignements personnels détenus par les institutions fédérales	<ul style="list-style-type: none"> • Enquête et résolution de plaintes afin de s'assurer que les personnes sont en mesure de prévaloir de leurs droits en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels. • Revue et examen de conformité des ministères fédéraux afin de vérifier leur conformité aux principes établis équitables de traitement de l'information • Réponse aux demandes de renseignements, afin de sensibiliser davantage aux droits des renseignements personnels. • Aviser les parlementaires et organismes fédéraux quant à la pertinence des initiatives législatives dans le but de pousser plus en avant les mesures de protection de la vie privée des Canadiens. 	<ul style="list-style-type: none"> • RRM, pages 18-22 • RRM, pages 18-22 • RRM, pages 18-22 • RRM, pages 18-22

Message du Commissaire

Le Commissariat à la protection de la vie privée a pu atteindre ses objectifs opérationnels dans les paramètres de ses normes en matière de qualité du service, après avoir reçu des fonds supplémentaires et mis en œuvre plusieurs initiatives visant à surmonter les pressions liées au budget et à la charge de travail. Parmi ces initiatives, mentionnons la rationalisation du processus d'enquête et/ou d'instruction des plaintes et d'autres mesures visant expressément la réduction de l'arriéré d'enquêtes.

Au cours de l'année 1999-2000, le Commissariat a maintenu son suivi du gouvernement fédéral sur l'observation des pratiques équitables préconisées par *la Loi sur la protection des renseignements personnels* en matière d'information et a identifié des sujets d'inquiétude, tel le fichier longitudinal de DRHC sur la main-d'oeuvre. Un examen exhaustif de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* comprenant une centaine de recommandations concrètes visant à la moderniser et à l'améliorer a également été effectué. Le tout a été porté à l'attention du ministère de la Justice.

Pendant l'année, nous nous sommes en outre préparés au prolongement de notre mandat sur la protection des droits à la vie privée des Canadiens dans le secteur privé. Pour ce faire, il a fallu temporairement réaffecter du personnel à l'élaboration d'une stratégie pour tout l'organisme afin de nous permettre d'assumer pleinement les nouvelles responsabilités qui nous incomberont dès janvier 2001.

Mandat et objectifs

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. Le Commissaire est un haut fonctionnaire indépendant du Parlement, qui est nommé par le gouverneur en conseil une fois que le Sénat et la Chambre des communes ont approuvé sa nomination par voie de résolution. Le Commissariat est désigné comme étant un ministère par décret aux fins de la ***Loi sur la gestion des finances publiques***. Le Commissaire rend compte directement au Parlement des résultats obtenus avec les ressources qui lui sont accordées et les pouvoirs qui lui sont conférés.

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a pour mandat, en vertu de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***, de faire enquête à l'égard des plaintes alléguant qu'une institution fédérale a refusé à un particulier la communication de renseignements personnels qu'il avait demandés en vertu de la Loi ou réunit, utilise, communique ou élimine des renseignements personnels d'une manière qui contrevient à la Loi.

Le Commissaire à la protection de la vie privée est un ombudsman spécial, qui rend compte directement aux présidents du Sénat et de la Chambre des communes. En tant qu'ombudsman, le Commissaire ne peut pas ordonner à une institution de se conformer à ses recommandations. S'il estime qu'une institution a, à tort, refusé de communiquer des renseignements personnels à un plaignant et qu'il ne peut pas négocier un règlement satisfaisant de la plainte, il peut porter l'affaire devant la Cour fédérale. Il peut également saisir directement le Parlement de questions qu'il juge importantes ou urgentes.

La ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** est le texte législatif qui régit les activités du Commissaire et de son Commissariat. Les objectifs stratégiques du programme sont les suivants :

- veiller au respect des droits des plaignants en vertu de la Loi et à la protection de la vie privée des particuliers en ce qui concerne les renseignements personnels détenus par les institutions fédérales à leur sujet;
- encourager l'adoption de méthodes justes en matière d'information au sein des ministères et organismes fédéraux.

Les clients du programme sont les citoyens canadiens et citoyennes canadiennes et toute autre personne légalement présente sur le sol canadien qui estiment que leurs droits en vertu de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** n'ont pas été respectés, et toute personne ayant besoin d'information sur la Loi et sur les questions se rapportant à la vie privée en général.

Facteurs socio-économiques

L'avènement de nouvelles technologies encore plus puissantes incite les Canadiens à faire de plus en plus appel au Commissariat pour connaître les recours qui s'offrent à eux et s'assurer que leur vie privée n'est pas menacée. De plus en plus, les Canadiens sont conscients des menaces à leur vie privée, savent comment utiliser la Loi et exigent le respect de leurs droits en matière de protection de la vie privée.

Comme suite à l'appel lancé par le gouvernement fédéral en faveur d'une fonction publique allégée et plus efficiente, toutes les institutions fédérales ont eu recours à l'informatique pour rationaliser leurs opérations et éliminer les pratiques non efficaces. Cela a incité les organismes fédéraux à lier ou intégrer leurs systèmes d'information et à offrir des services en direct, souvent de concert avec d'autres gouvernements ou le secteur privé. La menace grandissante que font peser ces initiatives du gouvernement, conjuguées à des activités de même nature dans un secteur privé largement non réglementé, assujettira les Canadiens à une surveillance plus étroite de l'information au nom de la sécurité et de l'efficacité.

Le Cabinet a autorisé la rédaction d'une nouvelle loi à l'intention du secteur privé; le projet de loi C-6, *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, a reçu la sanction royale en avril 2000. L'élargissement du mandat du Commissaire à tous les organismes visés par la réglementation fédérale (par exemple, banques, entreprises de télécommunication, compagnies aériennes) et au secteur privé soulève un problème immédiat en termes de fonctionnement pour le Commissariat.

Rendement du programme

i) Résultats escomptés

Les priorités du Commissaire consistent à favoriser l'adoption de méthodes justes en matière d'information au sein des institutions gouvernementales, à privilégier l'action et le service et à prévenir les problèmes par la consultation des fonctionnaires et la prestation d'une aide à ceux-ci, de préférence à la conduite d'enquêtes officielles.

La protection des renseignements personnels détenus par les institutions fédérales constitue le principal résultat que l'on attend de ce secteur d'activité. Ce résultat profite à la fois aux clients particuliers du Commissariat et aux Canadiens et Canadiennes en général, en responsabilisant davantage le gouvernement. Pour obtenir ce résultat, le Commissariat a poursuivi ses efforts en vue de :

- sensibiliser davantage le public aux droits relatifs à la protection des renseignements personnels;
- sensibiliser davantage les fonctionnaires à leurs obligations en matière de protection des renseignements personnels;
- régler les conflits par la négociation de préférence au renvoi à la Cour fédérale.

La figure 10 met en évidence les liens entre le secteur d'activité du Commissariat, le système d'enregistrement des principaux résultats et les stratégies de mesure du rendement. En plus des résultats indiqués dans la figure 10, le Commissariat a entrepris diverses études d'évaluation visant à cerner les modifications apportées aux pratiques institutionnelles et aux attitudes à l'égard de la protection des renseignements personnels.

Figure 10: Système d'enregistrement de principaux résultats du CPVP et activités connexes

Principaux résultats	Stratégie de mesure	Activités connexes	Responsabilité
Protection des renseignements personnels détenus par les institutions fédérales	<ul style="list-style-type: none"> • Enquête et résolution de plaintes afin de s'assurer que les personnes sont en mesure de prévaloir de leurs droits en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels. • Revue et examen de conformité des ministères fédéraux afin de vérifier leur conformité aux principes établis équitables de traitement de l'information. • Réponse aux demandes de renseignements, afin de sensibiliser davantage aux droits des renseignements personnels. • Aviser les parlementaires et organismes fédéraux quant à la pertinence des initiatives législatives dans le but de pousser plus en avant les mesures de protection de la vie privée des Canadiens. 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquêtes relatives aux plaintes. • Examen du rendement des ministères en matière de protection des renseignements personnels. • Réponses aux demandes de renseignements. • Évaluation de l'incidence des nouvelles technologies sur la protection de la vie privée. 	Commissaire à la vie privée

ii) Résultats obtenus

Les conclusions et recommandations du Commissaire à l'intention des responsables des institutions gouvernementales servent à assurer le respect des droits des plaignants et à encourager l'adoption de méthodes justes en matière d'information au sein des institutions fédérales. Le personnel du Commissariat à la protection de la vie privée a mené 1 399 enquêtes, dont 582 ont conclu au bien-fondé de la plainte. Trois cent quarante-huit plaintes se sont avérées non fondées, 81 fondées et résolues, 33 résolues et 283 réglées en cours d'enquête. Les 72 autres plaintes ont été abandonnées pour diverses raisons.

Après les hausses remarquables des trois dernières années, le nombre de plaintes déposées cette année a chuté à un niveau sans précédent depuis la moitié de la décennie. En 1999-2000, le Commissariat a reçu 1 586 plaintes. On est bien loin du record de 3 105 plaintes enregistré en 1998-1999.

Cette diminution est en grande partie attribuable au déclin marqué du nombre de plaintes visant le couplage par le gouvernement entre les déclarations de douane des voyageurs et les demandes d'assurance-emploi. Cette année, le Commissariat n'a reçu que 27 plaintes de ce genre par rapport à 1 327 en 1998-1999 et 963 en 1997-1998. Un autre facteur important qui a mené au record enregistré l'an dernier est le fait que, en 1998, le personnel des services correctionnels du Canada ait déposé 225 plaintes de délai dans le cadre d'un conflit de travail. De même, en 1996-1997, trois personnes avaient déposé plus de la moitié des 1 065 plaintes de délai que nous avons reçues. Cette année, le Commissariat n'a pas reçu autant de plaintes provenant d'un seul organisme ou d'un petit nombre de personnes.

Contrairement aux chiffres des deux exercices précédents, le nombre total de plaintes reçues en 1999-2000, ainsi que leur ventilation par type, s'apparente aux tendances projetées en fonction des initiatives entreprises par le Commissariat à la protection de la vie privée et les ministères fédéraux. De façon plus spécifique, les efforts que le Commissariat a déployés envers les ministères les plus souvent visés par des plaintes de délai semblent finalement avoir porté fruit : le nombre total de ces plaintes a presque diminué de moitié cette année.

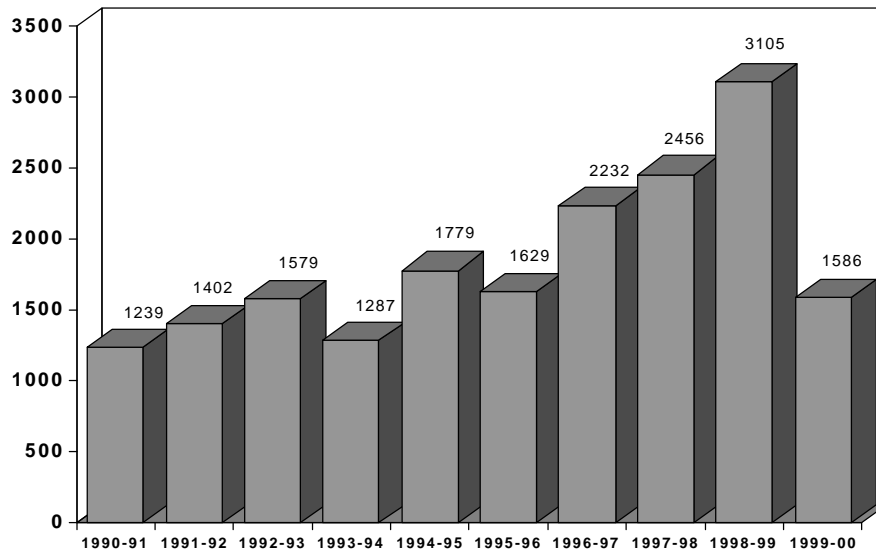
Comme le montre la figure 11 à la page 21, le temps de traitement global pour l'instruction des plaintes a été réduit à 6,1 mois, par rapport à 6,8 mois pour l'année précédente. Cette amélioration ne devrait pas masquer le fait que le délai d'exécution est inacceptable et ne correspond pas à la période de trois mois qu'avait recommandée le Comité permanent de la justice et le Solliciteur général, en 1987.

Figure 11: Plaintes traitées - délai d'exécution (en mois)

Catégorie	1996-1997	1997-1998	1998-1999	1999-2000
	<u>Données réelles</u>	<u>Données réelles</u>	<u>Données réelles</u>	<u>Données réelles</u>
Accès	12,8	9,6	8,4	8,2
Vie privée	16,4	15,4	14,7	9,2
Délai	3,9	3,3	4,1	2,6
Total	<u>9,7</u>	<u>8,6</u>	<u>6,8</u>	<u>6,1</u>

Pendant les dix ans du mandat du Commissaire, le nombre de plaintes reçues annuellement est passé de 1 239, en 1990-1991, à 3 105, en 1998-1999 (figure 12). À l'exception du total remarquablement bas de cette année, le nombre de plaintes reçues a augmenté en moyenne de plus de 10 p. 100 par année au cours du mandat du Commissaire, lequel a traité un total de 15 526 plaintes.

Figure 12: Nombre réel de plaintes reçues entre 1990-1991 et 1999-2000



Au fil des ans, le Commissaire a également assisté à un changement important des types de plaintes reçues. En moyenne, le nombre de plaintes de délai a diminué, et celui des plaintes liées à la gestion des renseignements personnels a augmenté en proportion du total. L'importance de cette tendance est attribuable au fait que les deux types de plaintes ne présentent pas la même complexité.

Habituellement, il est plus facile et plus rapide d'étudier les plaintes de délai étant donné qu'elles n'exigent en général qu'un appel téléphonique ou une lettre. Par contre, les plaintes relatives à la gestion des renseignements personnels ont tendance à être beaucoup plus complexes et prenantes et exigent des visites sur place (souvent dans des bureaux régionaux éloignés), de nombreux entretiens avec le personnel du ministère concerné, des examens approfondis des dossiers et un rapport détaillé des résultats. L'accroissement relatif du nombre de plaintes liées à la gestion des renseignements personnels semble également avoir fait augmenter la durée moyenne de nos enquêtes, ainsi que la charge de travail de nos enquêteurs.

Au fil des ans, le Commissaire a également remarqué un changement considérable de la nature des plaintes découlant de refus d'accès. Nos enquêtes consistaient habituellement en un simple examen des documents refusés. Aujourd'hui, toutefois, de nombreuses plaintes de refus d'accès supposent qu'il faut tenir compte de documents manquants. En outre, ces plaintes visent de plus en plus des dossiers non officiels dont l'organisme refuse souvent d'admettre l'existence, compliquant d'autant notre enquête.

De plus, tant les plaignants que les représentants de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels des ministères semblent avoir amélioré leurs connaissances et leur recours aux exceptions au droit d'accès. En conséquence, les discussions concernant la validité des refus d'accès sont devenues plus complexes, augmentant d'autant la durée moyenne de nos enquêtes et la charge de travail de notre personnel.

iii) Présentation de données financières

La figure 13 fait état du plan de ressources du Commissariat au début de l'année, des ressources supplémentaires qui ont été approuvées pour tenir compte des priorités changeantes et des événements imprévus, et des dépenses réelles.

Figure 13 : Rendement financier du Commissariat à la protection de la vie privée

Dépenses prévues	2 814 000 \$
<i>Autorisations</i>	<i>4 841 000 \$</i>
Dépenses réelles 1999-2000	4 705 000 \$

SECTION III- GESTION INTÉGRÉE

Objectifs

La Direction générale de la gestion intégrée fournit des services de soutien administratif au Commissariat à l'information et au Commissariat à la protection de la vie privée. Les services -- finances, personnel, technologie de l'information et administration générale -- sont centralisés à la Direction générale pour éviter le double emploi et épargner de l'argent à l'administration fédérale comme aux programmes.

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

Rendement de la Direction générale

Pendant l'année, le personnel de la Direction générale de la gestion intégrée a fourni les services de soutien administratif nécessaires aux secteurs d'activité de l'information et de la protection de la vie privée. La Direction générale a un modeste personnel de quinze employés (qui exercent des fonctions nombreuses et variées) et un budget représentant environ 14 p. 100 des dépenses totales pour 1999-2000. La figure 14 illustre les liens entre le secteur d'activité, les principaux résultats et les stratégies de mesure du rendement.

Figure 14 : Liens entre le secteur d'activité de la DGGI, le système d'enregistrement des principaux résultats et les stratégies de mesure du rendement

Lois	Principaux résultats	Stratégie de mesure	Responsabilité
Gestion intégrée	<ul style="list-style-type: none">Services de soutien administratif rentables répondant aux besoins opérationnels du programme	<ul style="list-style-type: none">Qualité du service dans les limites des normes officiellesÉvaluation de la satisfaction des clients relativement aux niveaux de service	Directeur général de la Gestion intégrée

La figure 15 fait état du plan de ressources de la Direction générale au début de l'année, lorsque des ressources supplémentaires ont été approuvées pour tenir compte des priorités changeantes et des événements imprévus, et des dépenses réelles.

Figure 15: Rendement financier de la Direction générale de la gestion intégrée

Dépenses prévues	964 000 \$
<i>Autorisations</i>	<i>1 387 000 \$</i>
Dépenses réelles 1999-2000	1 409 000 \$

SECTION IV - RENDEMENT FINANCIER

Aperçu du rendement financier

Les gestionnaires sont constamment à la recherche d'approches novatrices pour réaliser leurs programmes sans nuire à la qualité du service au public. Les ministres du Conseil du Trésor, lors de leur réunion de juin 1999, ont approuvé un financement additionnel par suite d'une révision des services votés pour les ressources des Commissariats, leurs besoins en technologie de l'information et leurs exigences en matière de locaux. Les Commissariats ont utilisé ces ressources additionnelles pour faire face aux augmentations dans leur charge de travail et exécuter leur mandat tout en maintenant les services essentiels.

Le budget combiné des Commissariats pour l'exercice 1999-2000 s'élevait à 10 212 990 \$, tandis que les dépenses réelles atteignaient 9 930 660 \$. De cette somme, 6 993 103 \$, consacrés au personnel, et 1 137 776 \$, consacrés aux services professionnels et spéciaux, représentaient plus de 80 p. 100 de toutes les dépenses. Les 2 937 557 \$ résiduels ont couvert toutes les autres dépenses, telles que les frais de poste, le téléphone, le matériel informatique et le matériel et les fournitures de bureau.

Tableau 1 : Crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)				
Crédit		Dépenses prévues	1999-2000 Autorisations totales	Dépenses réelles
	Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée du Canada			
40	Dépenses de programme	5,4	9,1	8,8
(S)	Cotisations aux régimes de prestations aux employés	1,0	1,1	1,1
	Total	6,4	10,2	9,9

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

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

Dépenses prévues et réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)							
Secteurs d'activité	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses brutes	Moins: Recettes disponibles	Total des dépenses nettes
Commissaire à l'information							
Dépenses prévues	45	2,6	-	-	2,6	-	2,6
Autorisations totales	<i>45</i>	<i>4,0</i>	-	-	<i>4,0</i>	-	<i>4,0</i>
Dépenses réelles	35	3,8	-	-	3,8	-	3,8
Commissaire à la protection de la vie privée							
Dépenses prévues	45	2,8	-	-	2,8	-	2,8
Autorisations totales	<i>45</i>	<i>4,8</i>	-	-	<i>4,8</i>	-	<i>4,8</i>
Dépenses réelles	43	4,7	-	-	4,7	-	4,7
Gestion intégrée							
Dépenses prévues	15	1,0	-	-	1,0	-	1,0
Autorisations totales	<i>15</i>	<i>1,4</i>	-	-	<i>1,4</i>	-	<i>1,4</i>
Dépenses réelles	16	1,4	-	-	1,4	-	1,4
Total	105	6,4	-	-	6,4	-	6,4
Autorisations totales	<i>105</i>	<i>10,2</i>	-	-	<i>10,2</i>	-	<i>10,2</i>
Dépenses réelles	93	9,9	-	-	9,9	-	9,9
Autres recettes et dépenses							
Recettes non disponibles							
Autorisations totales							-
Dépenses réelles							-
Coût des services fournis pas d'autres ministères							
Autorisations totales							0,9
Dépenses réelles							0,9
Coût net du programme							
Autorisations totales							7,3
Dépenses réelles							10,8

Nota: Les chiffres en italiques correspondent aux autorisations totales de 1999-2000 (Budget principal des dépenses et Budgets supplémentaires des dépenses et autres autorisations). Les chiffres en caractères gras correspondent aux dépenses/recettes réelles de 1999-2000.

Tableau 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)					
Secteurs d'activité	Dépenses réelles 1997-1998	Dépenses réelles 1998-1999	1999-2000		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Commissaire à l'information	2,5	3,0	2,6	4,0	3,8
Commissaire à la protection de la vie privée	2,7	3,6	2,8	4,8	4,7
Gestion intégrée	0,9	1,5	1,0	1,4	1,4
Total	6,1	8,1	6,4	10,2	9,9

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

SECTION V - RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

1. Préparation à l'an 2000

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

Les Commissariats s'appuient dans une large mesure sur l'informatique pour offrir leurs services aux Canadiens et Canadiennes. Les Commissariats se sont rendu compte du problème que posait le passage à l'an 2000 et ont procédé à une évaluation de leur infrastructure de technologie de l'information et de gestion de l'information. L'évaluation a permis de confirmer qu'il y avait lieu d'améliorer l'essentiel de l'infrastructure si l'on voulait que celle-ci soit adaptée aux besoins de l'an 2000. On s'est également rendu compte que les Commissariats n'avaient pas suffisamment de ressources pour se procurer le matériel et les logiciels nécessaires. Un plan de technologie de l'information et une présentation au Conseil du Trésor connexe ont été rédigés et approuvés par les ministres du Conseil du Trésor le 4 juin 1998.

Les Commissaires sont heureux de pouvoir signaler que le travail nécessaire de modification et de mise à l'essai des systèmes existants a été terminé à temps, et que le nouveau matériel et les nouveaux logiciels acquis étaient conformes aux besoins de l'an 2000 et ont été installés sans que cela ne perturbe beaucoup le service aux programmes. Le passage à l'an 2000 n'a causé aucun problème aux Commissariats.

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

Le Commissaire à l'information a la responsabilité, devant le Parlement, de surveiller l'application de la:

Loi sur l'accès à l'information

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

Le Commissaire à la vie privée a la responsabilité, devant le Parlement, de surveiller l'application de la:

Loi sur la protection des renseignements personnels

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

3. Rapports annuels législatifs et autres publications

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

- **Rapport annuel 1999-2000 du Commissaire à l'information**, Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 2000 (s'adresser au Commissariat à l'information, Ottawa (Canada), K1A 1H3, ou téléphoner au (613) 995-2410).
- **Rapport annuel 1999-2000 du Commissaire à la protection de la vie privée**, Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 2000 (disponible sous forme de cassette audio, de disquette informatique ou de document sur papier : s'adresser au Commissariat à la protection de la vie privée, Ottawa (Canada), K1A 1H3, téléphoner au (613) 995-8210 ou consulter la page web du Commissariat).
- **Rapport sur le rendement pour la période prenant fin le 31 mars 1999**, Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 1999 (disponible dans les librairies locales ou par la poste en s'adressant à Travaux publics et Services gouvernementaux - Édition, Ottawa (Canada), K1A 0S9).
- **Budget 2000-2001 : Rapport sur les plans et les priorités**, Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 2000 (disponible dans les librairies locales ou par la poste en s'adressant à Travaux publics et Services gouvernementaux - Édition, Ottawa (Canada), K1A 0S9).
- Page web du Commissariat à l'information :
<http://infoweb.magi.com/~accessca/>
- Page web du Commissariat à la protection de la vie privée :
<http://privcom.gc.ca/>

4. Personne-ressource

Brian Heaney
Directeur général par intérim, Gestion intégrée
Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée
112, rue Kent
Bureau 430
Ottawa (Ont.)
K1A 1H3

Téléphone : (613) 995-0891
Télécopieur : (613) 995-1501