



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

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2002

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

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*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2002

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

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/63-2002

ISBN 0-660-62141-X



Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi rattacher le rendement aux engagements antérieurs, tout en soulignant les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

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

Les observations ou les questions peuvent être adressées à l'organisme suivant :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5

OU à l'adresse Web suivante : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

COMMISSARIAT À L'INFORMATION DU CANADA

RAPPORT SUR LE RENDEMENT

pour la période prenant fin le 31 mars 2002

Approuvé par : _____
L'honorable Martin Cauchon, C.P., député
Ministre de la Justice et
Procureur général du Canada

Date : _____

TABLE DES MATIÈRES

<u>Section</u>	<u>Page</u>	
I	Message du Commissaire à l'information	4
II	Contexte	5
	Environnement courant	5
	Raison d'être	6
III	Renseignements sur le rendement par résultat stratégique	10
	Résultat Stratégique 1 – Accroissement de la sensibilisation des fonctionnaires face à leurs obligations aux termes de l'accès à l'information	10
	Résultat Stratégique 2 – Accroissement de la sensibilisation des Canadiens à leurs droits en matière d'accès à l'information	11
	Résultat Stratégique 3 – Amélioration des normes de service	12
IV	Rendement financier	15
	Aperçu du rendement financier	15
	Tableau 1: Crédits approuvés	16
	Tableau 2: Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	17
	Tableau 3: Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	18
V	Renseignements supplémentaires	19
	1. Dispositions législatives administrées par le Commissaire à l'information	19
	2. Rapports annuels législatifs et autres publications	19
	3. Personne-ressource	19

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

J'ai l'honneur de soumettre mon rapport sur le rendement pour l'exercice allant du 1^{er} avril 2001 au 31 mars 2002.

Approuvé par : _____

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

Date : _____

Section I - Message du Commissaire à l'information

Il est maintenant admis dans les cercles universitaires, au Parlement, dans l'appareil judiciaire, dans les médias et le public, que la *Loi sur l'accès à l'information* est l'une des pierres angulaires de notre démocratie et l'un des outils les plus efficaces grâce auquel nous pouvons garantir l'ouverture et la transparence du gouvernement.

Dans la conduite de leurs affaires, le gouvernement, ses organismes et ses institutions créent, recueillent, conservent, utilisent et diffusent des informations se présentant de plusieurs façons et ce sous diverses formes. Cette information soutient et documente l'ensemble des décisions, des activités administratives et des procédures judiciaires ainsi que la mesure de leurs résultats et de leurs effets. Elle est la preuve ultime des activités, des décisions et des engagements du gouvernement, ainsi que de son interaction avec le public et les autres organismes.

Heureusement, l'importance d'une saine gestion de l'information est de plus en plus reconnue dans les organismes du secteur public et les entreprises du secteur privé. Les cadres supérieurs prennent conscience qu'une plus grande attention apportée à la gestion et à l'utilisation de l'information leur permettra de mieux planifier et exécuter leurs programmes et leurs services. Toutefois, dans l'administration fédérale, cette prise de conscience provient davantage du fait de plus en plus reconnu que la réussite du Gouvernement en direct dépend d'une saine gestion de l'information ainsi que d'une infrastructure d'information plus solide. La prestation des services électroniques sera une entreprise vaine si l'information offerte n'est pas disponible ou fiable, ou encore si elle est incomplète, périmée ou sans importance.

L'incitation à une meilleure gestion de l'information provient également des rapports à ce sujet, entre autres ceux des Commissaires à l'information précédents, ainsi que des commentaires faits par des fonctionnaires respectés, comme l'archiviste national, le vérificateur général et le dirigeant principal de l'information du Canada. En outre, un certain nombre de controverses publiques, par exemple celle qui a entouré le Fonds transitoire pour la création d'emplois de DRHC, ont permis d'illustrer les coûts politiques, juridiques et autres de mauvaises pratiques en matière de tenue de dossiers.

Le premier ministre et tous les leaders de la fonction publique doivent donner l'exemple dans ce domaine. On ne peut surestimer l'énormité de la tâche ni mon engagement envers celle-ci. Il faut par ailleurs éviter de sous-estimer l'ampleur de la menace pour la santé de notre démocratie si nous devons échouer.

Je crois que le gouvernement fédéral a une obligation fiduciaire, soit celle de créer, de préserver et de protéger soigneusement ses documents, envers les propriétaires ultimes de ces documents, les citoyens du Canada.

J'ai donc l'honneur de présenter aux membres du Parlement et aux citoyens du Canada le présent rapport de rendement du Commissariat pour la période prenant fin le 31 mars 2002.



**L'honorable
John M. Reid, C.P.**
*Commissaire à
l'information du Canada*

Section II – Contexte

Environnement courant

Pendant l'année visée par le présent rapport, le « droit de savoir » du public a plus que jamais été soumis à rude épreuve. Discrètement, mais sans hésiter, le gouvernement a fermé la porte au public sur 19 ans d'accès à ses documents montrant la façon dont les ministres et leur personnel utilisent les deniers publics.

Plus troublant encore, le gouvernement s'est servi des événements tragiques du 11 septembre pour s'octroyer le pouvoir 1) de soustraire des catégories entières de documents à la *Loi sur l'accès à l'information*, et 2) d'interrompre toute enquête que pourrait mener le Commissaire à l'information ayant trait à des renseignements portant sur la défense nationale, la sécurité ou les relations internationale. L'expression « s'est servi » est utilisée ici délibérément parce que la dérogation au droit d'accès prévue par le projet de loi C-36 n'était pas nécessaire dans la soi-disant lutte contre le terrorisme.

L'érosion du droit d'accès se poursuit avec la création de nouveaux organismes chargés de mener des fonctions gouvernementales, mais qui ne sont pas assujettis à la *Loi sur l'accès à l'information*. Par exemple, le projet de loi C-27 de cette année a créé la Société de gestion des déchets nucléaires, qui est chargée de la gestion des déchets de combustibles nucléaires. Il n'ajoute pas cette organisation à la liste des institutions assujetties à la *Loi sur l'accès à l'information*, et le gouvernement n'a donné aucune raison pour refuser aux Canadiens le droit de consulter les documents relevant de ce nouvel organisme.

Les demandeurs se heurtent de plus en plus fréquemment à un refus nouveau genre. Des ministères ont en effet commencé à invoquer des prorogations de plusieurs années du délai de 30 jours, leur position juridique étant qu'importe si la prorogation est déraisonnable, il ne s'agit pas d'un refus comme tel mais plutôt d'une révision susceptible d'être effectuée par le Commissaire ou la Cour fédérale.

Entre-temps, le groupe de travail de bureaucrates du gouvernement s'est acharné, à huis clos, à proposer des changements à la *Loi sur l'accès à l'information*. En juin 2002, le Groupe de travail avait publié son rapport. Le Commissaire fera connaître au Parlement et au public sa réaction au rapport du Groupe de travail dans un rapport spécial au Parlement à l'automne 2002.

Il y a également de bonnes nouvelles. Le gouvernement a reçu plus de demandes de communication que jamais, et malgré cela un pourcentage moindre d'entre elles sont devenues des plaintes au Commissariat. Cette année encore, il a été possible de régler la majorité des plaintes sans l'intervention du Commissaire à la Cour fédérale. Ceci indique un professionnalisme accru dans l'application de la Loi par le gouvernement et une confiance et un respect plus grands des demandeurs, des institutions gouvernementales et du Commissariat à l'information.

Toujours sur une note positive, on voit enfin une certaine amélioration à l'égard du problème persistant et systémique des retards dans le traitement des demandes de communication. L'an dernier, 43,1 % des plaintes reçues par le Commissaire à l'information avaient trait à des retards ou des prorogations de délai inacceptables. Dans l'année visée par le présent rapport, le pourcentage atteignait 28,8 %. Une augmentation des ressources accordées aux bureaux d'accès à l'information des ministères qui étaient péniblement sous-dotés et débordés depuis longtemps a

certaines ont contribué à cette amélioration. Bien que le manque de ressources persiste, le gouvernement a pris les mesures d'embauche qui s'imposaient afin de mettre en place le personnel disposé à faire respecter les droits conférés aux Canadiens par les dispositions législatives sur l'accès à l'information. Des ressources supplémentaires ont aussi été accordées au Commissaire à l'information; l'écart persiste toutefois entre le nombre de plaintes reçues et les ressources disponibles pour leur instruction.

Enfin, tel que précité dans le message du Commissaire à l'information, des efforts concertés sont déployés sur plusieurs fronts pour remédier au piètre état dans lequel se trouve la gestion de l'information au sein de l'administration fédérale. Vers la fin de l'année visée par le présent rapport, les ministres du Conseil du Trésor se préparaient à envisager l'adoption d'une politique révisée et renforcée régissant la gestion de l'information gouvernementale.

Raison d'être

Accès à l'information du gouvernement

Le Commissaire à l'information est un protecteur du citoyen chargé par le Parlement de faire des enquêtes sur les plaintes relatives au déni, par le gouvernement, des droits garantis par la *Loi sur l'accès à l'information*, la loi canadienne qui réglemente l'accès à l'information.

La Loi est entrée en vigueur en 1983 et donne aux Canadiens de très vastes droits juridiques d'accès à l'information enregistrée sous une forme quelconque et contrôlée par la plupart des institutions fédérales.

La Loi accorde à ces institutions un délai de 30 jours pour répondre aux demandes de communication. Une prorogation du délai peut être obtenue si les documents à examiner sont nombreux, et s'il faut consulter d'autres organismes gouvernementaux ou informer des tiers. Le demandeur doit toutefois en être avisé à l'intérieur du premier délai.

Les droits d'accès ne sont pas absolus. Ils sont assujettis à des exceptions précises et limitées, qui visent le respect de l'équilibre entre, d'une part, l'accès à l'information et, de d'autre part, le droit à la vie privée, le secret commercial, la sécurité nationale et les communications franches qui sont nécessaires à une élaboration efficace des politiques. Ces exceptions permettent aux organismes gouvernementaux de refuser l'accès à certains documents, ce qui, souvent, est source de différends entre les demandeurs et les ministères.

Les demandeurs insatisfaits peuvent s'adresser au Commissaire à l'information qui fera enquête sur leur requête lorsque celle-ci démontre :

- un refus à fournir les renseignements demandés;
- un prix excessif pour l'obtention de renseignements;
- un délai injustifié au-delà de 30 jours pour fournir les renseignements;
- un manque dans la langue officielle choisie ou un temps excessif requis pour la traduction;
- une compréhension du guide Info Source ou des bulletins périodiques qui sont publiés dans le but d'aider le public à interpréter la Loi;
- un problème quelconque ayant trait à la Loi.

Le Commissaire possède de puissants pouvoirs d'enquête. Pour les institutions fédérales, ces pouvoirs constituent une véritable incitation à respecter la Loi et les droits des demandeurs.

À titre de protecteur du citoyen, le Commissaire ne peut toutefois ordonner la résolution d'une plainte d'une façon ou d'une autre. Il doit donc compter sur la persuasion pour résoudre les différends et ne demander l'intervention de la Cour fédérale que s'il estime qu'une personne a été indûment privée de son droit d'accès et qu'on n'a pu en arriver à une solution négociée.

Cependant, ce recours est rare car depuis 1999, 99,9 % des plaintes ont été résolues sans que le Commissaire ne demande l'intervention de la Cour fédérale. Pendant l'exercice 2001-2002, visé par le présent rapport de rendement, 1 049 demandes de recours en révision ont été déposées; deux seulement ont abouti devant les tribunaux. Ces données continuent de brosser le tableau d'un processus de règlement des différends très favorable dans la meilleure tradition du protecteur du citoyen typique.

Le traitement des plaintes reçues par le Commissaire se déroule de la façon suivante :

1. Lorsqu'une plainte est reçue, elle est confiée à un enquêteur qui essaie de trouver une solution. L'enquêteur commence par prendre connaissance de la plainte et communique avec le plaignant dans le but d'obtenir des renseignements pertinents sur le contexte. Ensuite, il communique avec le ministère concerné pour obtenir des exemplaires des documents en question pour déterminer s'il s'agit d'une plainte relative à la dispense de fournir les informations demandées, ou s'il y a lieu d'évaluer la pertinence des recherches lorsque les informations n'ont pas été trouvées.
2. Si la plainte vise la dispense prévue par la Loi, l'enquêteur doit :
 - prendre connaissance des dossiers;
 - évaluer la dispense demandée;
 - recueillir des éclaircissements auprès des agents qui ont invoqué la dispense;
 - prendre connaissance de l'opinion du plaignant;
 - examiner les dispositions législatives visées; et
 - évaluer la validité de la dispense invoquée.
3. Après avoir recueilli tous les faits, si l'enquêteur estime que la demande est valable, quel que soit le type de plainte, il peut, à titre de défenseur de la Loi, demander au fonctionnaire du ministère concerné de revoir sa position. Dans 99,9 % des cas, tel que mentionné précédemment, l'enquêteur réussit à trouver une solution conforme à la Loi et aucune mesure ultérieure n'est nécessaire.
4. Si un enquêteur s'apprête à recommander la divulgation des dossiers et malgré le désaccord du ministère, le directeur général des Enquêtes et des révisions peut rencontrer les cadres supérieurs du ministère dans le but d'en arriver à un règlement satisfaisant. Si cette approche échoue, le Sous-commissaire à l'information peut finalement essayer de régler le tout à l'amiable. Si cela est impossible, il faudra rechercher les éléments de preuve nécessaires à l'examen par le Commissaire et, s'il y a lieu, par la Cour.

5. Avant d'entamer les procédures devant les tribunaux, on fournit encore une fois au responsable de l'institution visée par la plainte l'occasion de présenter des observations orales ou écrites. Il s'agit là de la dernière occasion officielle pour le Commissariat de porter ses remarques préliminaires à l'attention du responsable de l'institution et de lui donner une dernière fois la possibilité de réagir.

Puisque le Commissaire ne participe pas au processus de collecte des faits, ceci le prédispose à se présenter à l'étape de la délibération avec un esprit ouvert. Au cours de cette étape, il examinera les éléments de preuve et les observations et, s'il juge que la plainte est fondée, il recommandera des mesures correctives. Ses conclusions et recommandations seront transmises au plaignant et au responsable de l'institution. Le Commissaire informera également le plaignant que, si on lui refuse l'accès aux documents demandés, il a le droit de s'adresser à la Cour fédérale pour demander un contrôle judiciaire de la décision de l'institution.

La Loi ne confère pas au Commissaire le pouvoir de s'adresser lui-même à la Cour fédérale. Le plaignant peut demander un contrôle judiciaire ou, s'il le préfère, autoriser le Commissaire à en demander un en son nom.

La politique du Commissaire est de proposer de s'adresser à la Cour chaque fois que le responsable d'une institution refuse de respecter la recommandation de communiquer les documents demandés.

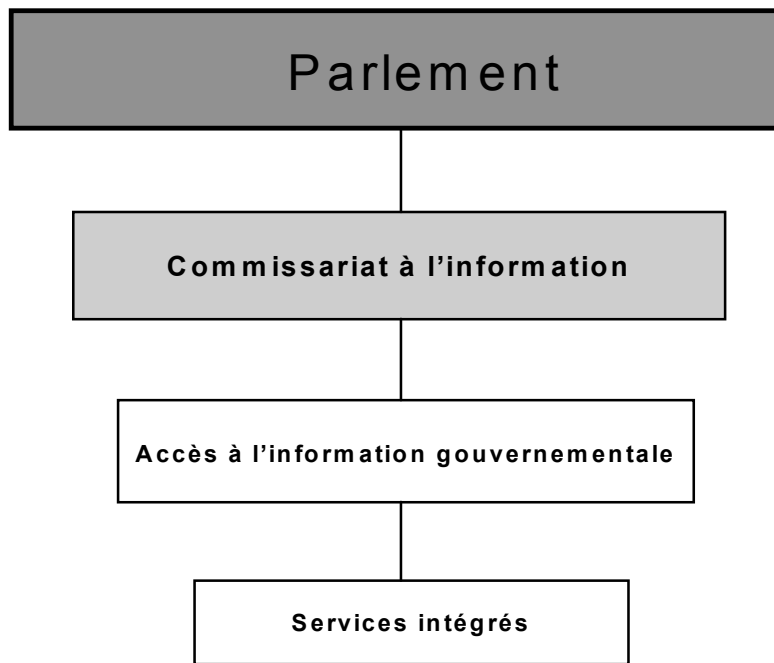
Gestion intégrée

De 1983-1984 à 2000-2001, le Commissariat à l'information et le Commissariat à la protection de la vie privée ont fonctionné en vertu d'une seule structure de crédits. À partir de 2001-2002 toutefois, chaque commissariat a commencé à fonctionner de manière autonome, selon sa propre structure de crédits tout en partageant des services intégrés basés sur l'utilisation. Ces services intégrés – les finances, les ressources humaines, la technologie de l'information et l'administration générale – ont été centralisés à la Direction des services intégrés, afin d'éviter le double emploi et d'en minimiser les coûts.

Durant l'année visée par le présent rapport cependant, le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada a fait part au Commissaire à l'information son intention d'abandonner ce modèle des services intégrés, préférant que les services ministériels soient assurés par ses propres employés.

L'abandon de cette structure organisationnelle traditionnelle aura pour effet d'augmenter les dépenses en ressources pour des services auparavant partagés et n'est pas justifié pour une entité aussi petite. Une telle utilisation inutile de deniers publics est particulièrement déplorable de la part d'agents du Parlement.

Figure 1 : Niveaux de responsabilité pour les résultats et les ressources des secteurs d'activité



Section III - Renseignements sur le rendement par résultat stratégique

Accès à l'information du gouvernement

(en millions de dollars)	2001-2002
Dépenses prévues	3,7 \$
<i>Autorisations totales</i>	4,6 \$
Dépense réelles	4,3 \$
L'écart entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est expliqué à la section IV.	

Résultat Stratégique 1 – Accroissement de la sensibilisation des fonctionnaires face à leurs obligations aux termes de l'accès à l'information

Les avantages de la *Loi sur l'accès à l'information* sont tangibles et profonds; ces mesures législatives transforment la façon dont sont menées les affaires publiques. Les Canadiens en tirent des avantages durables qui découlent de l'existence même du programme, c'est-à-dire qu'ils sont davantage au courant des enjeux et des mesures relevant du gouvernement. La gouvernance est donc plus transparente, plus fiable et plus conforme à l'éthique. La plupart des éléments qui confirment les avantages de la Loi sont anecdotiques; ils sont tirés des résultats satisfaisants obtenus par des personnes qui ont déposé une plainte fondée. De même, une meilleure connaissance et une meilleure compréhension de la Loi peuvent déboucher sur la réduction du nombre total de plaintes; cet indicateur toutefois reste ouvert à l'interprétation.

Lorsque le Commissaire à l'information a entrepris son mandat de sept ans, sa priorité consistait à résoudre le problème chronique et toujours plus grave du délai de réponse aux demandes d'accès à l'information. Il a promis aux parlementaires (au cours de l'examen précédant sa nomination) qu'il s'attaquerait vigoureusement à ce problème. Il s'est aussi engagé à tenir le Parlement au courant du rendement des ministères au moyen de fiches de rendement. Celles-ci devaient indiquer les causes précises des retards, signaler quels ministères n'obtenaient pas la note de passage, formuler des suggestions constructives d'améliorations et permettre d'assurer le suivi des mesures correctives par la suite.

Le Commissaire a tenu ses promesses. Depuis 1998, 26 fiches de rendement ont été établies et déposées au Parlement.

De plus, le Commissaire a promis d'adopter une approche plus musclée en ce qui concerne les enquêtes sur les plaintes individuelles relatives aux retards. Avant 1998, les enquêtes sur les plaintes supposaient la négociation d'un nouveau délai de réponse raisonnable (un engagement ministériel). Si le nouveau délai n'était pas respecté, d'autres négociations étaient entreprises pour fixer un deuxième délai révisé. C'est seulement lorsque ce deuxième délai qui ne fut pas respecté que l'on fit appel à la Cour fédérale pour forcer l'institution en cause à donner une réponse. Inévitablement, il s'ensuivit que les réponses étaient fournies avant que les procédures n'atteignent le stade de l'audience.

En 1998, le Commissaire a donc décidé de n'offrir qu'une seule chance pour corriger le problème des retards. Selon cette nouvelle approche, tout ministère qui ne respecte pas la date de réponse négociée avec le Commissaire ou qui ne s'engage pas à une date de réponse fixe déclenche une enquête pour « refus présumé ». La Cour fédérale d'appel décrit ainsi ce genre d'enquête :

« ... le Commissaire aurait pu, dès le défaut de l'institution de respecter le délai, entreprendre son enquête comme s'il y avait eu refus réel. Il dispose en effet de pouvoirs d'enquêtes tels, qu'il peut, en début d'enquête, contraindre l'institution à exposer les raisons de son refus. »

- Le Commissaire à l'information du Canada c. Le ministre de la Défense nationale (1999) A.C.F. N° 522 (CAF), par. 21

En d'autres mots, les ministères se voyaient offrir une occasion équitable de donner une réponse tardive avant une date raisonnable mais fixe. À défaut de profiter de cette occasion, les hauts fonctionnaires du ministère devaient justifier, dans des procédures officielles, le fondement juridique de ce que la Loi présume être un refus de communication.

Après l'adoption de cette approche moins tolérante, deux cas sont survenus (en 1999) où des sous-ministres ont été sommés de comparaître et de témoigner sous serment au sujet de réponses tardives. Dans les deux cas, les demandes de communication concernées ont obtenu une réponse avant la date de la comparution. Depuis, aucun sous-ministre ne s'est vu demander de témoigner dans un cas de retard. Depuis ces deux événements, les ministères ont résolu de fixer de nouveaux délais et de les respecter.

Tous les gros ministères ont reçu de nouvelles ressources de façon à pouvoir répondre à cette demande. Les fiches de rendement ont servi à convaincre les ministres à demander au Conseil du Trésor des ressources supplémentaires qui ont été accordées.

Résultat Stratégique 2 – Accroissement de la sensibilisation des Canadiens à leurs droits en matière d'accès à l'information

« C'est une question de pouvoir, et nous savons tous que le véritable pouvoir est exercé par ceux qui détiennent l'information. Pourtant, dans une démocratie comme la nôtre, le pouvoir et l'information doivent être largement partagés.... L'information [détenue par le gouvernement] appartient aux Canadiennes et aux Canadiens, sauf si des raisons fondamentales très précises justifient qu'elle reste secrète. »

- Le Très honorable Joe Clark

« La démocratie ne saurait fonctionner, à moins que les citoyens ne puissent savoir ce que leur gouvernement fait. »

- Henry Steele Commager

Les citoyens de seulement 30 des 187 pays indépendants du monde ont légalement le droit d'obtenir l'information détenue par leurs gouvernements. Le Canada est l'un des rares pays à avoir décidé d'ouvrir à sa population les classeurs et les bases de données de son appareil gouvernemental.

C'est depuis à peine plus de 10 ans que le Canada s'est joint à ce petit groupe de pays occidentaux éclairés. La *Loi sur l'accès à l'information* et son corollaire, la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, sont entrées en vigueur en 1983, le jour de la Fête du Canada. Ce jour-là, le Parlement a donné aux Canadiennes et aux Canadiens ainsi qu'aux immigrantes et aux immigrants reçus le droit d'avoir accès aux documents que l'administration fédérale détient à leur sujet, ainsi que le droit légal d'accès à tous les autres renseignements détenus par cette même administration, sous réserve de certaines exceptions expressément limitées.

Depuis ce laps de temps, le CIC a mis en oeuvre diverses activités dans le but d'expliquer et de rendre les citoyens canadiens conscients des sujets concernant l'accès à l'information et de renseigner ceux-ci sur leurs droits inhérents.

Les activités entreprises durant l'exercice comprennent :

- Livrer des discours afin de sensibiliser les gens;
- Émettre des relevés de presse;
- Siéger sur plusieurs comités;
- Faire paraître des articles dans un nombre de journaux/revues et fournir des renseignements;
- Participer à des conférences, à des assemblées et d'autres activités particulières;
- Maintenir et mettre à jour un site sur l'internet;
- Mettre une salle de lecture à la disposition des gens.

Résultat Stratégique 3 – Amélioration des normes de service

Mettre en pratique les principes qu'il prêche est essentiel pour tout organisme de réglementation ou de supervision. On n'obtiendra pas le respect des Canadiens si leurs plaintes contre gouvernement ne sont pas réglées rapidement. À ce sujet, le Commissaire n'a pas tellement bien réussi. Depuis le début de son mandat, soit en 1998, le délai moyen de traitement d'une enquête est passé de 3,9 par mois à 7,8 par mois pour l'exercice visé par ce rapport. Autre donnée troublante: l'arriéré des dossiers non réglés à la fin de l'année est passé de 742 en 1998 à 922. Pour l'année en cours, l'arriéré de travail comporte 729 dossiers.

Tout a été essayé pour améliorer la production telle à: la conversion de poste de gestion, d'activités stratégiques, ou dans les affaires publiques à des postes d'enquêteurs; l'adoption d'un système rigoureux de gestion du temps pour les enquêtes; l'amélioration dans la formation et dans les outils de travail offerts aux enquêteurs; l'utilisation accrue des approches informatisées pour la gestion des cas, la jurisprudence et la préparation de rapports.

Des experts-conseils indépendants et des représentants du Secrétariat du Conseil du Trésor ont examiné la façon dont le Commissariat utilisait ses ressources. Ceux-ci ont conclu qu'il est impossible pour 25 enquêteurs de traiter rapidement les quelque 1 200 à 1 500 plaintes reçues chaque année, celles-ci étant de plus en plus complexes et visant plus de 150 institutions gouvernementales réparties un peu partout au Canada et dans le monde.

Le problème des ressources ne concerne pas seulement le nombre insuffisant d'enquêteurs. Il empêche aussi le Commissariat de jouer un rôle constructif dans le système lorsqu'il dispense des services de recherches, d'éducation et d'information du public, et lorsqu'il fournit des conseils au gouvernement et au Parlement en matière de propositions législatives.

Les Canadiens ont le droit de s'attendre à ce que les enquêtes soient réalisées rapidement tout comme ils ont le droit de s'attendre à ce que leurs demandes d'accès à l'information soient résolues rapidement. Le Commissaire actuel ne s'enorgueillit point de ses réalisations à ce chapitre. Il est contraint entièrement par les ressources mises à sa disposition par le gouvernement. À toute fin pratique, en limitant la disponibilité des ressources à son égard, le gouvernement contrôle son efficacité. C'est sur ce point précisément que l'indépendance du Commissaire auprès du Cabinet en place défait la théorie voulant que celui-ci soit entièrement indépendant du gouvernement.

Figure 2 : État des plaintes

	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Reportées de l'année précédente	742	571	912
Ouvertes durant l'année	1 359	1 678	1 049
Achevées durant l'année	1 530	1 337	1 232
En suspens	571	912	729

Figure 3 : Conclusions des plaintes du 1^{er} avril 2001 au 31 mars 2002

CONCLUSIONS						
Catégorie	Réglée	Non réglée	Bien-fondé non établi	Abandonnée	TOTAL	%
Refus de divulguer	277	2	312	99	690	56,0
Retard (présomption de refus)	299	-	31	18	348	28,2
Prorogation de délai	47	-	14	15	76	6,2
Frais	23	-	28	17	68	5,5
Langue	-	-	1	-	1	0,1
Publications	-	-	-	-	-	-
Divers	25	-	15	9	49	4,0
TOTAL	671	2	401	158	1 232	100 %
100 %	54,5	0,1	32,6	12,8	100	

Figure 3 : Selon les données sur les plaintes déposées entre le 1^{er} avril 2001 et le 31 mars 2002, 1 232 enquêtes ont été achevées et 28,2 % d'entre elles dénotaient des retards. L'an dernier, à titre de comparaison, 43,1 % des plaintes étaient traitées en retard. Cette diminution importante (de 575 à 348 plaintes) semble indiquer une amélioration de la part du gouvernement au niveau des délais de réponse. Malgré cette amélioration, le problème systématique du non-respect des échéances fixées par la Loi demeure une priorité.

Outre les plaintes reçues en 2001-2002, le Commissariat a traité 3 396 demandes: ceci représente une augmentation de 977 demandes (40,3 %) par rapport à l'exercice précédent.

Comme au cours des années précédentes, 99,9 % des cas ont été réglés. Les deux seules causes non réglées sont présentement devant la Cour fédérale.

Figure 4 : Délai d'exécution par catégorie, de 1999-2000 à 2001-2002 inclusivement

Catégorie	1999-2000		2000-2001		2001-2002	
	Mois	Plaintes	Mois	Plaintes	Mois	Plaintes
Refus de divulguer	5,99	537	7,83	534	9,76	690
Retard (présomption de refus)	3,44	749	3,33	575	4,99	348
Prorogation de délai	2,33	134	4,18	151	5,59	76
Frais	5,41	55	7,02	54	5,84	68
Langue	-	-	-	-	2,33	1
Publications	-	-	-	-	-	-
Divers	4,34	55	4,61	23	7,82	49
Moyenne	4,34	1 351	5,40	1 337	7,85	1 232

Figure 4 : Délai d'exécution par catégorie, de 1999-2000 à 2001-2002 inclusivement, avec le délai d'exécution, en mois, pour les différentes catégories de plaintes pendant ces trois années.

De 2000-2001 à 2001-2002, la durée des enquêtes a augmenté de 2,35 mois (passant de 5,4 mois à 7,85 mois). Cette augmentation correspond à l'augmentation de 1,05 mois du délai d'exécution (ce délai est passé de 4,34 mois à 5,4 mois) pour les périodes de 1999-2000 à 2000-2001. Malgré une diminution de l'arriéré, de 912 à 729, (voir le tableau 1), le délai d'exécution a augmenté. Cela est attribuable surtout à l'augmentation de 31 % du nombre de plaintes relatives aux « refus de divulguer » pour lesquelles l'enquête est généralement plus détaillée et dont la résolution exige aussi plus de temps.

Donc, malgré le récent ajout de ressources, on constate qu'il faut toujours plus de ressources pour réduire l'arriéré de travail et diminuer les délais d'exécution.

Gestion intégrée

(en millions de dollars)	2001-2002
Dépenses prévues	0,6 \$
<i>Autorisations totales</i>	<i>0,6 \$</i>
Dépense réelles	0,6 \$

Depuis l'exercice 2001-2002, chaque commissariat a commencé à fonctionner de manière autonome selon sa propre structure de crédits tout en partageant des services intégrés, en fonction d'un régime d'utilisation. Ces services intégrés – les finances, les ressources humaines, la technologie de l'information et l'administration générale – sont centralisés à la Direction des services intégrés afin d'éviter le double emploi et en minimiser les coûts.

Tel que mentionné à la page 8, le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada a fait connaître au Commissaire à l'information son intention d'abandonner le modèle des services intégrés.

Section IV – Rendement financier

Aperçu du rendement financier

Comme l'indiquent les renseignements sur le rendement fournis dans le présent document, les gestionnaires du Commissariat à l'information sont toujours à la recherche d'approches innovatrices afin de livrer son programme sans toutefois sacrifier le niveau de qualité du service au public.

Les dépenses prévues dans le *Rapport sur les plans et les priorités* (RPP) de 2001-2002 de la CI étaient de 4,3 millions de dollars. Par l'entremise du *Budget supplémentaire des dépenses* et le crédit 5 du Conseil du Trésor, la CI a reçu une somme additionnelle de 0,9 millions de dollars incluant la cotisation aux régimes d'avantages sociaux des employés, pour des autorisations totales s'élevant à 5,2 millions de dollars.

Les dépenses réelles pour l'exercice 2001-2002 se sont élevées à 4,9 millions de dollars soit 0,3 millions de dollars inférieures aux autorisations totales.

Tableaux financiers

Les tableaux financiers présentés dans cette section contiennent des données financières sommaires, comme les renseignements présentés au tableau 1, et comportent trois rubriques différentes. Pour préciser, voici la définition de ces rubriques :

- *Dépenses prévues* – les dépenses prévues au début de l'exercice tel que présenté dans le *Budget des dépenses 2000-2001 – Rapport sur les plans et les priorités*
- *Autorisations totales* – le niveau des dépenses autorisées par le Parlement, y compris le *Budget supplémentaire des dépenses* pour tenir compte de l'évolution des priorités, de l'augmentation des coûts et des événements imprévus;
- *Dépenses réelles* – les montants vraiment dépensés au cours de l'exercice 2001-2002 présentés dans les *Comptes publics*.

Tableau 1 : Crédits approuvés

Le tableau suivant indique le niveau des dépenses autorisées par le Parlement, y compris le *Budget supplémentaire des dépenses* et les autres autorisations.

Les écarts entre les dépenses prévues et les autorisations totales s'expliquent principalement par les affectations supplémentaires reçues au cours de l'exercice financier (voir la remarque ci-dessous).

Besoins financiers par autorisation (en millions de dollars)				
Crédit		2001-2002		
		Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Commissariat à l'information				
40	Dépenses de programme	3,7	4,6	4,3
(S)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	0,6	0,6	0,6
Total		4,3	5,2	4,9

Remarque : Les autorisations totales comportent : le Budget principal des dépenses (3,7 millions de dollars); le Budget supplémentaire des dépenses (0,6 million de dollars); les postes du crédit 5 du Conseil du Trésor (0,3 million de dollars); et les contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés (0,6 million de dollars).

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

Le tableau suivant indique le niveau des dépenses autorisées par le Parlement, y compris le *Budget supplémentaire des dépenses* et les autres autorisations.

Les écarts entre les dépenses prévues et les autorisations totales par secteur d'activité s'expliquent principalement par les affectations supplémentaires reçues au cours de l'exercice financier (voir la remarque ci-dessous).

Dépenses prévues et réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)							
Secteur d'activité	ETP	Fonctionnement	Immobilisations	Subventions et contributions	Total des dépenses brutes	Moins : recettes disponibles	Total des dépenses nettes
Accès à l'information gouvernementale							
Dépenses prévues	45	3,7	-	-	3,7	-	3,7
Autorisations totales	45	4,6	-	-	4,6	-	4,6
Dépenses réelles	41	4,3	-	-	4,3	-	4,3
Gestion intégrée							
Dépenses prévues	7	0,6	-	-	0,6	-	0,6
Autorisations totales	7	0,6	-	-	0,6	-	0,6
Dépenses réelles	7	0,6	-	-	0,6	-	0,6
Total	52	4,3	-	-	4,3	-	4,3
Autorisations totales	52	5,2	-	-	5,2	-	5,2
Dépenses réelles	48	4,9	-	-	4,9	-	4,9
Autres recettes et dépenses							
Recettes non disponibles							
Autorisations totales							-
Dépenses réelles							-
Coûts des services fournis par d'autres ministères							
Autorisations totales							0,6
Dépenses réelles							0,6
Coût net du programme							
Autorisations totales							4,9
Dépenses réelles							5,5

Remarque : Les autorisations totales comportent : le Budget principal des dépenses (3,7 millions de dollars); le Budget supplémentaire des dépenses (0,6 million de dollars); les postes du crédit 5 du Conseil du Trésor (0,3 million de dollars); et les contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés (0,6 million de dollars).

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

Le tableau suivant indique le niveau des dépenses autorisées par le Parlement, y compris le *Budget supplémentaire des dépenses* et les autres autorisations.

Les écarts entre les dépenses prévues et les autorisations totales par secteur d'activité s'expliquent principalement par les affectations supplémentaires reçues au cours de l'exercice financier (voir la remarque ci-dessous.)

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)					
Secteur d'activité	Dépenses réelles 1999-2000	Dépenses réelles 2000-2001	2001-2002		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Accès à l'information gouvernementale	3,8	4,1	3,6	4,6	4,3
Gestion intégrée			0,6	0,6	0,6
Total	3,8	4,1	4,2	5,2	4,9

Remarque : Les autorisations totales comportent : le Budget principal des dépenses (3,7 millions de dollars); le Budget supplémentaire des dépenses (0,6 million de dollars); les postes du crédit 5 du Conseil du Trésor (0,3 million de dollars); et les contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés (0,6 million de dollars).

Section V – Renseignements supplémentaires

1. Dispositions législatives administrées par le Commissaire à l'information

Le Commissaire à l'information doit surveiller, pour le compte du Parlement, l'application de :

La <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	L.R.C., 1985, ch. A-1, modifiée en 1997, ch. 23, art. 21
---	--

2. Rapports annuels législatifs et autres publications

Les rapports ci-dessous et leurs énoncés de principe sur l'accès à l'information sont aussi accessibles sur leur site Web.

- **Rapport annuel 2001-2002 du Commissaire à l'information**, ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 2001. Disponible au Commissariat à l'information du Canada, Ottawa, Canada, K1A 1H3; (613) 995-2410.
- **Rapport sur le rendement pour la période se terminant le 31 mars 2001**, ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 2001. Aussi disponible en librairie ou par la poste auprès de Travaux publics et Services gouvernementaux, Ottawa, Canada, K1A 0S9.
- **Budget 2002-2003 : Rapport sur les plans et les priorités**, ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 2001. Aussi disponible en librairie ou par la poste auprès de Travaux publics et Services gouvernementaux, Ottawa, Canada, K1A 0S9.
- Site Web du Commissariat à l'information du Canada :
<http://www.infocom.gc.ca>

3. Personne-ressource

Dan Dupuis
Directeur général, Enquêtes et révisions
Commissariat à l'information du Canada
112, rue Kent, 22^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 1H3

Téléphone : (613) 995-1783
Télécopieur : (613) 947-7294

COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA

RAPPORT SUR LE RENDEMENT

pour la période prenant fin le 31 mars 2002

Approuvé par : _____
L'honorable Martin Cauchon, C.P., député
Ministre de la Justice et
Procureur général du Canada

Date : _____

TABLE DES MATIÈRES

<u>Section</u>	<u>Page</u>	
I	Message du Commissaire à la protection de la vie privée	4
II	Contexte	6
	Environnement présent	6
	Raison d’être	7
	Organisation	8
III	Renseignements sur le rendement par résultat stratégique	11
	Résultat Stratégique 1 – Promouvoir l'adoption par les organisations du secteur public et du secteur privé de pratiques équitables en matière d'information, lors de la tenue d'enquêtes sur des plaintes	11
	Résultat Stratégique 2 – Protéger le droit à la vie privée des Canadiens et des Canadiennes en effectuant des vérifications et des analyses	15
	Résultat Stratégique 3 – Hausser le niveau de sensibilisation et de compréhension du public aux questions liées à la protection de la vie privée	18
IV	Rendement financier	20
	Aperçu du rendement financier	20
	Tableau 1: Crédits approuvés	21
	Tableau 2: Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	21
	Tableau 3: Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	23
V	Autres renseignements	24
	1. Lois administrées par le Commissaire à la protection de la vie privée	24
	2. Rapports annuels législatifs et autres publications	24
	3. Pour de plus amples renseignements	24

COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA
RAPPORT SUR LE RENDEMENT

C'est avec plaisir que je remets mon rapport sur le rendement pour la période allant du 1^{er} avril 2001 au 31 mars 2002.

Approuvé : _____

George Radwanski

Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

Date : _____

Section I - Message du Commissaire à la protection de la vie privée



Je ne peux imaginer activité plus digne de bénéficier du soutien des ressources publiques que celle de protéger la vie privée. Le respect de la vie privée est un droit fondamental reconnu dans la *Déclaration universelle des droits de l'homme* des Nations Unies. Ce droit est souvent considéré comme la source des autres droits. La liberté de pensée, de conscience et de parole, pour ne nommer que quelques-uns de ces droits, découlent de notre droit à la vie privée.

Protéger la vie privée au Canada signifie protéger les valeurs d'une société libre.

Au sein du secteur public, la vie privée est protégée en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. La *Loi* prévoit que les institutions gouvernementales ne peuvent recueillir, utiliser et communiquer les renseignements personnels qu'à des fins directement liées à l'exécution de leurs programmes ou de leurs activités. Elle donne aux individus un droit d'accès aux renseignements qui les concernent détenus par les institutions gouvernementales. Elle leur donne aussi, par l'entremise du Commissariat, un moyen d'obtenir réparation afin de s'assurer que les institutions gouvernementales se conforment à la *Loi*.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDÉ)*, adoptée par le Parlement en 2000, a fait beaucoup progresser le droit à la vie privée au Canada en rendant applicable au secteur privé ce qui s'applique depuis 1983 au secteur public. La *LPRPDÉ*, tel qu'on la connaît, établit un équilibre entre le droit des particuliers à la vie privée et le besoin qu'ont les organisations de recueillir, d'utiliser et de communiquer des renseignements personnels. Le Commissariat et moi-même veillons à ce que la *Loi* soit respectée et à ce qu'un particulier puisse faire valoir ses droits s'ils ont été violés.

La *LPRPDÉ* est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2001 et son application se fait par étapes. Au cours de la première étape, les dispositions de la *Loi* s'appliquent à tous les renseignements personnels, sauf aux renseignements personnels sur la santé, qui sont recueillis, utilisés ou communiqués dans le cadre d'activités commerciales ou qui concernent des employés, dans le cadre d'entreprises fédérales, qu'il s'agisse d'installations, d'ouvrages ou de secteurs d'activités. Elle s'applique aussi aux renseignements personnels, détenus par les organisations réglementées par des lois provinciales qui sont vendus, loués ou échangés au-delà des frontières provinciales ou nationales. De plus, elle s'applique à l'ensemble du secteur commercial du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut, du fait que toutes les entreprises locales situées dans ces territoires sont considérées comme des installations, des ouvrages et des secteurs d'activité fédéraux et, par conséquent, relevant de la compétence du Parlement du Canada.

La deuxième étape, soit présentement, a débuté le 1^{er} janvier 2002 alors que les dispositions d'exception liées aux renseignements personnels sur la santé ont cessé de s'appliquer. La *Loi* s'applique maintenant à *tous* les renseignements personnels recueillis, utilisés ou communiqués par les organisations incluses dans la première étape.

La troisième étape de la *Loi* débutera le 1^{er} janvier 2004. La *Loi* s'appliquera alors à toutes les activités commerciales au Canada, y compris à celles des organisations du secteur privé réglementées par des lois provinciales, à une seule importante exception près. Si une province a promulgué une loi essentiellement similaire à la *LPRPDÉ*, le gouverneur en conseil peut

exempter des dispositions de la *Loi* certaines ou toutes les organisations ou activités dans cette province. La loi fédérale continuera de s'appliquer à toutes les entreprises fédérales, qu'il s'agisse d'installations, d'ouvrages ou de secteurs d'activité, ainsi qu'aux renseignements personnels recueillis, utilisés ou communiqués au-delà des frontières provinciales ou nationales.

Il en résultera que les dispositions liées à la protection de la vie privée seront harmonisées au Canada, les renseignements personnels étant protégés en vertu de la *LPRPDÉ* ou en vertu de lois provinciales essentiellement similaires.

Un des aspects importants de mon mandat est de sensibiliser les particuliers et les organisations sur les questions entourant la vie privée. Le Commissariat et moi-même avons entrepris diverses activités visant à informer les Canadiens et les Canadiennes des droits que leur accorde la *Loi* en matière de protection de la vie privée, à rappeler aux organisations leurs responsabilités imposées par la *Loi* et à sensibiliser davantage le grand public aux situations qui pourraient éventuellement menacer leur vie privée.

Nous avons publié deux guides importants, le premier aide les citoyens à comprendre leurs droits en vertu de la nouvelle *Loi* et l'autre conseille les entreprises sur la façon de s'y conformer. La demande pour ces guides n'a cessé de croître. Nous publions aussi des fiches d'information sur divers sujets, fiches qui sont disponibles dans notre site Web.

Toutes mes conclusions au sujet des plaintes déposées en vertu de la *LPRPDÉ* sont affichées dans notre site Web, tout en s'assurant de protéger l'anonymat des parties en cause. Ces résumés de cas sont donnés afin d'aider les particuliers et les organisations à comprendre les applications de la nouvelle *Loi*.

Dans le but de sensibiliser davantage la population aux dispositions de la *LPRPDÉ*, nous cultivons en permanence nos relations avec les médias, nous organisons des campagnes publicitaires et nous donnons de nombreuses allocutions. Au cours de l'année dernière, j'ai prononcé plusieurs discours devant divers auditoires, tant au Canada qu'à l'étranger. Les cadres supérieurs du Commissariat ont prononcé plusieurs discours. J'ai donné plus de 270 entrevues aux médias et le Commissariat a reçu en moyenne mensuellement 100 demandes de renseignements de la part des journalistes. De plus, notre site Web a été visité en moyenne 16 000 fois par mois pendant l'exercice 2001-2002.

Bien que le fait de mesurer le rendement demeure un défi, j'ai la conviction que nos activités ont beaucoup aidé le grand public à prendre davantage conscience de l'importance que revêt la vie privée et de la nécessité de faire preuve de diligence en ce qui a trait à la protection de la vie privée des Canadiens et des Canadiennes.

Section II - Contexte

Environnement présent

Le droit à la protection des renseignements personnels n'a jamais été aussi présent dans l'actualité et dans nos esprits et, d'un autre côté, il n'a jamais été autant menacé. On nous rappelle constamment qu'il nous faut nous prémunir davantage contre le crime et le terrorisme, et cela est dû en grande partie aux attentats survenus le 11 septembre. Le projet de loi C-55, *Loi de 2002 sur la sécurité publique*, est un exemple du type de défi que nous devons relever au sein d'un contexte de la sécurité radicalement transformé depuis les attentats du 11 septembre.

Alors qu'en grande partie le projet de loi C-55 établit un juste équilibre entre l'aspect sécuritaire et le droit à la vie privée, je suis préoccupé par le fait que plusieurs dispositions étendent inutilement les pouvoirs de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et du Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS), et ce, en leur donnant un accès illimité aux renseignements personnels sur tous les voyageurs à bord des vols à destination d'endroits au Canada et à l'étranger. Ces dispositions permettent à la GRC d'obtenir la liste des passagers et de vérifier si certains d'entre eux font l'objet de mandats non exécutés pour toute offense punissable d'emprisonnement d'une durée de cinq années ou plus.

Une autre menace au droit fondamental à la vie privée est la surveillance vidéo des rues et des lieux publics par des organismes d'application de la loi. La GRC ayant pris l'initiative à Kelowna, des systèmes de surveillance vidéo ont été installés ou le seront peut-être dans plusieurs villes du pays, comme Vancouver, Saskatoon, Regina, Hamilton, Toronto, London et Halifax.

Le Commissariat à la protection de la vie privée ne s'objectera pas aux mesures de sécurité légitimes mises en place pour protéger les Canadiens et les Canadiennes. Mais il ne demeurera pas indifférent si leur droit à la vie privée est inutilement bafoué à des fins opportunistes.

Par contre, sur une note positive, je constate avec plaisir que le gouvernement du Canada a reconnu que le respect de la vie privée des citoyens est essentiel au bon fonctionnement de tous ses programmes et services. Les nouveaux programmes et services et ceux existant déjà pouvant éventuellement menacer la vie privée feront l'objet d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP), en d'autres mots, à une étude de faisabilité dans le contexte des questions liées à la vie privée. Le Canada est le premier pays au monde à rendre les ÉFVP obligatoires au sein de tous les ministères et organismes fédéraux. Le Commissariat a travaillé en étroite collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) à l'élaboration d'une politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée. Il examinera toutes les ÉFVP et donnera ses commentaires aux ministères et aux organismes fédéraux dès le début des travaux en ce sens.

En somme, nous vivons des moments où la protection de la vie privée est éprouvée et, par conséquent, le Commissaire à la protection de la vie privée, de même que le Commissariat, doivent demeurer extrêmement vigilants afin que ce droit fondamental ne soit pas rongé par commodité.

Raison d'être

Le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada, George Radwanski, est un haut fonctionnaire du Parlement qui relève directement de la Chambre des Communes et du Sénat.

Ayant pour mission de défendre les droits des Canadiens et des Canadiennes à leur vie privée, le Commissaire est habilité à :

- examiner des plaintes et vérifier l'application des deux lois fédérales sur le sujet;
- publier des informations sur les pratiques appliquées dans les secteurs public et privé en matière de traitement de données de caractère personnel;
- porter une affaire devant la Cour fédérale du Canada;
- 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 lui faire mieux comprendre les enjeux.

Le Commissaire enquête sur les plaintes déposées par des particuliers et touchant le gouvernement fédéral et le secteur privé. Il mène ses enquêtes indépendamment de toute autre structure du gouvernement fédéral.

Tout citoyen canadien peut déposer une plainte auprès du Commissaire pour l'un des motifs stipulés 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 fédéral du Canada.

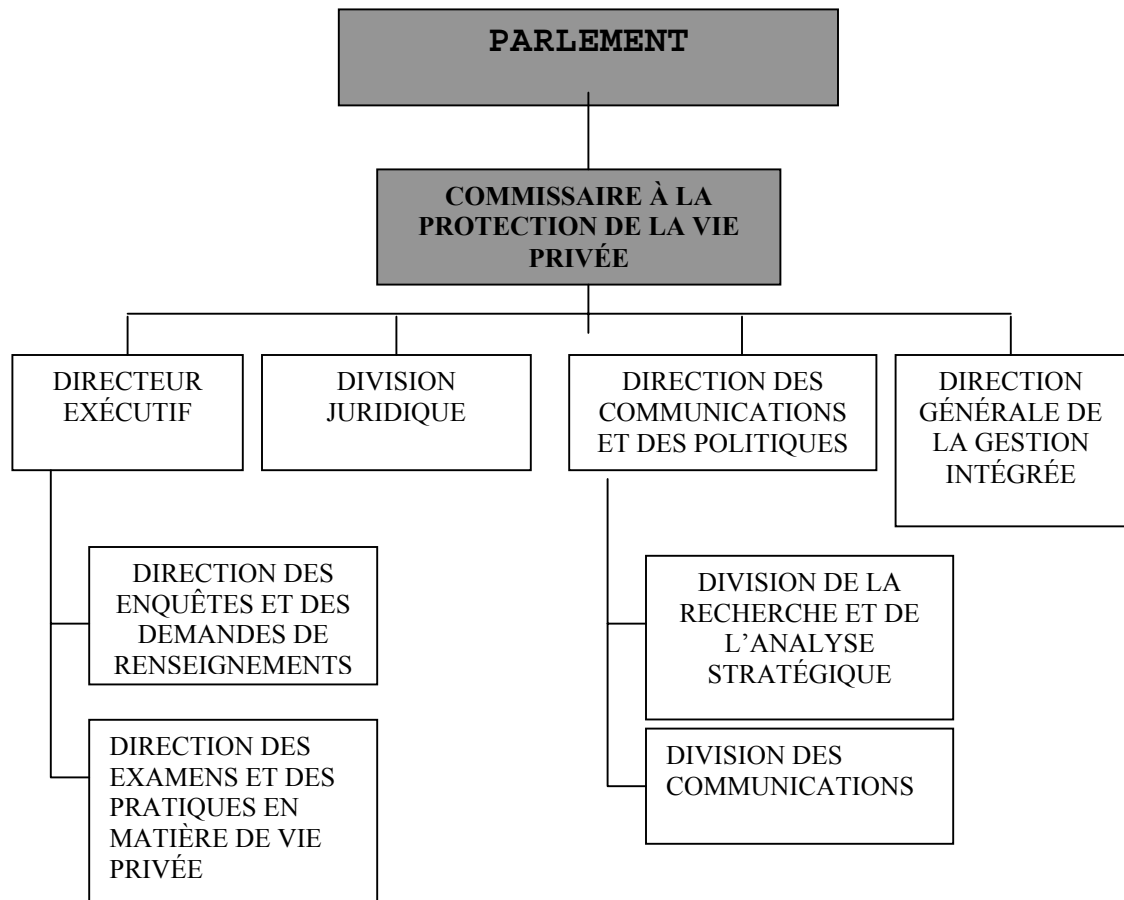
Le Commissaire peut également enquêter sur des plaintes touchant le secteur privé en vertu de l'article 11 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*. Cette loi s'applique dorénavant aux institutions fédérales, ainsi qu'à toutes les entreprises établies au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut.

Le Commissaire est un ombudsman et, à ce titre, il règle les plaintes plutôt par la négociation et la persuasion, en recourant à la médiation et à la conciliation si besoin est. Le Commissaire est habilité à assigner des témoins, à faire prêter serment et à contraindre à la production de preuves s'il ne peut obtenir une coopération de plein gré.

Organisation

Le Commissariat à la protection de la vie privée comprend cinq directions, comme l'illustre la figure 1 : Organigramme du Commissariat à la protection de la vie privée.

Figure 1: Organigramme du Commissariat à la protection de la vie privée.



Direction des enquêtes et des demandes de renseignements

La Direction des enquêtes et des demandes de renseignements est chargée d'enquêter, au nom du Commissaire, sur les plaintes que lui adressent des 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 servent essentiellement à déterminer s'il y a eu ou non violation des droits de particuliers à la protection de leur vie privée ou si des particuliers ont pu ou non se prévaloir de leur droit d'accès à leurs données personnelles.

Lorsqu'il y a eu violation de ces droits, la Direction s'efforce d'obtenir réparation et de prévenir de nouvelles violations.

De par les pouvoirs conférés au Commissaire, la Direction est habilitée à faire prêter serment, à recevoir des preuves et à pénétrer dans des locaux des institutions fédérales chaque fois qu'elle le juge opportun. Le Commissaire peut également examiner ou se faire remettre des copies de documents trouvés dans les locaux en question.

La Direction répond également aux demandes de renseignements des citoyens qui communiquent avec le Commissariat afin d'obtenir des conseils et de l'aide sur une multitude de questions liées à la vie privée.

Direction des Examens et des pratiques en matière de vie privée

La Direction des Examens et des pratiques en matière de vie privée évalue dans quelle mesure les organisations se conforment aux exigences stipulées dans les deux lois fédérales sur la question.

En se conformant à des objectifs et à 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 en vertu de l'article 18 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*. La Direction est aussi responsable de l'examen des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP). Les ÉFVP sont effectuées par les ministères fédéraux dans le cadre de tous les projets ou activités du gouvernement qui nécessitent la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels, et ce, dans le but de déterminer les incidences qu'une proposition pourrait avoir sur la vie privée d'une personne ainsi que les façons d'atténuer ou d'éviter des conséquences indésirables.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* permet au Commissaire de vérifier au hasard si les institutions fédérales se conforment à la loi. Le paragraphe 18(d) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* l'autorise, elle, à vérifier l'application de la loi par des organismes privés « s'il a des motifs raisonnables de croire » que ces organismes contreviennent à une disposition de la *Loi*.

La Direction des Examens et des pratiques en matière de vie privée peut, de par les pouvoirs conférés au Commissaire, faire prêter serment, recevoir des preuves et pénétrer, à toute heure convenable, dans des locaux si elle le juge opportun. Elle prête également assistance aux organismes des secteurs public et privé sur les 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.

Direction des communications et des politiques

Un des aspects clés du mandat du Commissaire est de hausser le niveau de sensibilisation et de compréhension des particuliers et des organisations en ce qui a trait aux questions liées à la vie privée. C'est à cette fin que la Direction des communications et des politiques a été créée, en septembre 2000, son mandat étant de hausser le niveau de sensibilisation de la population, d'informer les citoyens et les entreprises des dispositions de la nouvelle *Loi* s'appliquant au secteur privé et d'améliorer les capacités de recherche du Commissariat.

La Division de la recherche et de l'analyse stratégique est le centre d'expertise sur les questions d'actualité relatives à la vie privée au Canada et à l'étranger, et son mandat est d'analyser les tendances et les questions importantes émergentes et de contribuer à l'élaboration de politiques et d'activités favorisant l'avancement du droit à la vie privée des Canadiens et des Canadiennes.

Division juridique

La Division juridique, sous la direction de l'avocate générale, fournit des avis juridiques et stratégiques, ainsi qu'un appui juridique au Commissaire pour ce qui concerne la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

Direction générale de la gestion intégrée

Au cours de l'exercice 2001-2002, le Commissariat à l'information du Canada et le Commissariat à la protection de la vie privée se partageaient les mêmes services de gestion intégrée, tout en menant leurs activités de façon indépendante, en vertu de leur pouvoir légal distinct. Ces services, soit finances, ressources humaines, technologies de l'information et administration générale, étaient centralisés au sein de la Direction générale de la gestion intégrée.

Le budget du Commissariat à la protection de la vie privée est passé de 4,3 M\$ à 11,1 M\$ en raison des responsabilités accrues qui lui ont été confiées pour la mise en œuvre des dispositions de la *LPRPDÉ* et pour les raisons suivantes :

- l'augmentation du nombre de demandes de renseignements et de plaintes;
- l'augmentation du nombre d'enquêteurs, de vérificateurs et d'agents d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée devant traiter les questions liées aux deux lois fédérales sur la protection de la vie privée;
- la prolongation des heures d'ouverture des bureaux de 9 h à 17 h afin d'accommoder les différents fuseaux horaires au Canada;
- la restructuration du cadre de gestion afin d'incorporer les activités liées aux enquêtes et aux vérifications dans les deux lois fédérales sur la protection de la vie privée;
- l'augmentation des activités d'information et de communication afin de sensibiliser davantage le public à la *LPRPDÉ*.

Depuis le début de l'exercice 2002-2003, la Direction générale de la gestion intégrée du Commissariat à la protection de la vie privée évolue séparément du Commissariat à l'information du Canada, et ce, en raison de l'accroissement de la charge de travail.

Section III - Renseignements sur le rendement par résultat stratégique

3.1 RÉSULTAT STRATÉGIQUE 1 : Promouvoir l'adoption par les organisations du secteur public et du secteur privé de pratiques équitables en matière d'information, lors de la tenue d'enquêtes sur des plaintes.

Par l'entremise de la Direction des enquêtes et des demandes de renseignements, le Commissariat à la protection de la vie privée s'efforce de promouvoir l'adoption par le secteur public et le secteur privé au Canada de pratiques équitables en matière d'information, conformément aux lois fédérales sur la protection de la vie privée.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels*, qui est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 1983, oblige les ministères et organismes fédéraux à respecter le droit à la vie privée des Canadiens et des Canadiennes, et ce, en limitant la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels. La *Loi* donne aux Canadiens et aux Canadiennes le droit d'avoir accès aux renseignements que détient sur eux une organisation et le droit de les mettre à jour. De plus, elle définit la procédure de dépôt d'une plainte officielle ainsi que les mesures correctives légales disponibles aux personnes qui estiment que leur droit à la vie privée a été violé.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDÉ)*, qui est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2001, établit les conditions en vertu desquelles les organisations peuvent recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels et elle donne aux particuliers le droit d'accès aux renseignements que détient sur eux une organisation et le droit de les mettre à jour. De plus, elle définit la procédure de dépôt d'une plainte officielle ainsi que les mesures correctives légales disponibles aux personnes qui estiment que leur droit à la vie privée a été violé.

La *Loi* s'applique à tous les renseignements personnels, y compris les renseignements personnels sur la santé, qui sont recueillis, utilisés ou communiqués dans le cadre d'activités commerciales ou qui concernent des employés, dans le cadre d'entreprises fédérales, qu'il s'agisse d'installations, d'ouvrages ou de secteurs d'activités, y compris les banques, l'industrie de la radiodiffusion, les entreprises de transport interprovincial et les compagnies de téléphone. Elle s'applique aussi à la communication de renseignements personnels échangés au-delà des frontières provinciales ou nationales ainsi qu'à l'ensemble du secteur commercial du Yukon, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut.

Plaintes reçues au cours de l'exercice 2001-2002

Au 1^{er} avril 2001, le Commissariat devait encore examiner 1 044 plaintes datant de l'exercice précédent. Au cours de l'exercice 2001-2002, il a reçu 1 351 nouvelles plaintes. Du total, 1 755 plaintes ont été résolues et 640 plaintes demeuraient encore en attente de règlement au 31 mars 2002. La figure 2 : *Plaintes reçues, résolues et en suspens, au 31 mars 2002* illustre la répartition des plaintes par catégories. Dans la figure 2, les plaintes liées au refus d'accès à des renseignements personnels sont catégorisées sous « accès »; les plaintes liées à la collecte ou à la conservation et au retrait ou encore à l'utilisation et à la communication, sont catégorisées sous « vie privée »; les plaintes liées au défaut d'une réponse dans les délais établis par les lois sont catégorisées sous « délais ».

Figure 2 : Plaintes reçues, résolues et en attente, au 31 mars 2002

Catégorie de plainte	En attente au 1 ^{er} avril 2001	Reçues Exercice 2001-2002	Résolues Exercice 2001-2002	En attente au 31 mars 2002
Accès	488	576	721	343
Vie privée	362	346	463	245
Délais	194	429	571	52
Moyenne générale	1 044	1 351	1 755	640

Temps de traitement des plaintes

Dans l'ensemble, le temps moyen d'enquête sur les plaintes (Figure 3), dans le cadre de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, pour l'année sur laquelle porte le présent rapport, est de 5,8 mois, soit 2,4 mois pour les plaintes liées au défaut d'une réponse par les institutions gouvernementales dans les délais établis par les lois, à la suite d'une demande d'accès à des renseignements personnels; 6,7 mois pour les plaintes liées au refus d'accès à des renseignements personnels; 8,7 mois pour les plaintes liées à la collecte, à l'utilisation, à la communication, à la conservation et au retrait des renseignements personnels. Le temps moyen de traitement des plaintes continue à s'améliorer chaque année depuis l'exercice 1996-1997.

Figure 3 : Enquêtes terminées sur les plaintes et temps de traitement (en mois)

Catégorie de plainte	1996-1997 Réel	1997-1998 Réel	1998-1999 Réel	1999-2000 Réel	2000-2001 Réel	2001-2002 Réel*
Accès	12,8	9,6	8,4	8,2	7,0	6,7
Vie privée	16,4	15,4	14,7	9,2	9,0	8,7
Délais	3,9	3,3	4,1	2,6	2,0	2,4
Moyenne générale	9,7	8,6	6,8	6,1	6,0	5,8

* Comprend les plaintes en vertu des deux lois.

Demandes de renseignements reçues pendant l'exercice 2001-2002

Le personnel a traité 27 538 demandes de renseignements pendant l'exercice 2001-2002.

Plusieurs des demandes de renseignements, dans le cadre de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, portaient sur des questions d'interprétation et sur les façons d'exercer ses droits en vertu de la *Loi*. Dans certaines autres demandes, les citoyens ont fait part de leurs préoccupations concernant certaines questions d'actualité, comme le nouveau programme de contrôle des armes à feu, le recensement, l'application de la loi et les dossiers criminels, la surveillance vidéo. Le Commissariat a aussi reçu plus 3 200 demandes d'accès à des renseignements personnels, demandes qui ont dû être référées à d'autres ministères et organismes fédéraux et provinciaux.

Les demandes de renseignements, dans le cadre de la *LPRPDÉ*, portaient sur une foule de sujets, y compris de simples demandes d'information ; des demandes sur l'utilisation ou l'obtention d'un numéro d'assurance sociale ; des demandes d'interprétation des articles de la *Loi* provenant de plusieurs secteurs industriels, dont celui des banques, de la santé, des transports, de la radiodiffusion et les télécommunications.

Exemple d'une enquête terminée dans le contexte de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, au cours de l'exercice 2001-2002

Certaines enquêtes, terminées au cours de l'année, ont eu d'importantes répercussions sur la protection de la vie privée des Canadiens et des Canadiennes.

Postes Canada modifie sa position relativement au recours au « consentement négatif » pour vendre des listes d'adresses à des organismes ou entreprises d'envois grand public

Une plainte a été reçue selon laquelle Postes Canada communiquait sans autorisation des renseignements personnels obtenus par l'entremise de son Programme national sur les changements d'adresse (PNCA). Postes Canada mettait automatiquement à jour les adresses dans les listes commerciales et gouvernementales d'envois grand public, à moins que le client n'ait communiqué avec la Société et l'ait informée par écrit qu'il ne souhaitait pas que sa nouvelle adresse soit révélée.

Postes Canada offre ce service, moyennant frais, aux particuliers qui souhaitent que leur courrier soit transféré automatiquement à leur nouvelle adresse. On demande au client de signer une autorisation qui stipule qu'il « reconnaît » que sa nouvelle adresse peut être communiquée aux expéditeurs de courrier, à condition qu'ils en fassent la demande et qu'ils possèdent déjà son ancienne adresse. Le client qui ne souhaite pas que sa nouvelle adresse soit communiquée aux organismes ou aux entreprises d'envois grand public, devait écrire à Postes Canada et demander que sa nouvelle adresse ne soit pas communiquée. Ce type de « choix négatif » n'est pas conforme aux critères liés au « consentement éclairé » du paragraphe 5(2) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Dans le présent cas, le consentement éclairé signifierait que toute personne raisonnable en lisant l'Avis de changement d'adresse (ACA) conclurait qu'elle consent à ce que l'on communique sa nouvelle adresse aux organismes d'envois grand public. Il est peu probable qu'une personne raisonnable en viendrait à la conclusion qu'elle a donné son consentement si l'on se fonde sur la façon dont l'avis est rédigé. En conséquence, on a demandé à Postes Canada de remplacer l'expression « je reconnais » par « j'autorise » et d'inclure une « case d'options » sur la page couverture de l'avis. Postes Canada a modifié l'ACA afin d'insérer deux cases d'options sur la page couverture, ce qui permettra aux Canadiens et aux Canadiennes qui paient Postes Canada pour transférer leur courrier à leur nouvelle adresse, de mentionner clairement qu'ils consentent ou non à ce que leur nouvelle adresse soit communiquée à des expéditeurs commerciaux.

Cet exemple vient encore confirmer le fait qu'en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, toute institution gouvernementale n'a pas obtenu le consentement d'une personne de communiquer des renseignements personnels qui la concerne si elle n'a pas informé au préalable ladite personne de la raison pour laquelle elle souhaite utiliser ces renseignements.

Exemple d'une enquête terminée dans le contexte de la *LPRPDÉ* au cours de l'exercice 2001-2002

Les plaintes, déposées en vertu de la *LPRPDÉ*, ont des répercussions parfois importantes sur la façon dont les organisations du secteur privé traitent les renseignements personnels.

Collecte de renseignements personnels par les banques à charte

Certaines des pratiques employées par plusieurs grandes banques ont été examinées, comme celle de refuser d'informer le client de sa cote de crédit interne et d'imposer une enquête de crédit avant l'ouverture d'un compte d'épargne.

Dans le premier cas, une personne s'est plainte qu'une banque lui avait refusé l'accès à ses renseignements personnels, en particulier à sa cote de crédit. La cote de crédit dont il était question était la cote de crédit interne de la banque. Cette cote n'avait pas été produite par le modèle d'évaluation du crédit normalisé d'une agence d'évaluation du crédit, mais plutôt selon un modèle personnalisé unique à la banque dans lequel sont intégrées ses priorités stratégiques. Le principe 4.9 de l'annexe 1 stipule qu'une organisation doit informer toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui la concerne, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et lui permettre de les consulter. L'alinéa 9(3)b) de la *Loi* est une disposition d'exemption stipulant qu'une organisation n'a pas à communiquer des renseignements personnels si la communication révélerait des renseignements commerciaux confidentiels.

Le Commissaire a été alors convaincu que le modèle d'évaluation interne du crédit était un renseignement commercial confidentiel. De plus, en se fondant sur les présentations relatives à cette cause et à une autre cause précédemment entendue, il a été persuadé en général que les modèles normalisés de l'évaluation du crédit interne des institutions financières devraient dorénavant être considérés comme des documents commerciaux confidentiels aux fins de la *Loi*.

Compte tenu de son devoir d'équilibrer les droits à la vie privée des personnes et les intérêts légitimes des organisations en matière de renseignements, il a considéré qu'il était juste, dans les circonstances, d'accepter la proposition selon laquelle la communication des cotes de crédit internes *révélerait* le modèle d'évaluation du crédit qui les a produit.

Le Commissaire a conclu que, en invoquant l'exception à l'alinéa 9(3)b) concernant les renseignements commerciaux confidentiels pour refuser au plaignant l'accès à sa cote de crédit, la banque avait agi conformément à la *Loi*.

Dans le deuxième cas, on a conclu que la plainte était fondée. On a recommandé à la banque d'élaborer une procédure selon laquelle les particuliers, qui ne consentent pas à ce qu'une enquête de crédit soit faite à leur sujet mais qui consentent à renoncer à toute forme de crédit, puissent ouvrir un compte en consentant à toute condition que la banque pourrait imposer afin de s'assurer qu'aucun crédit ne leur sera consenti. La banque est présentement à examiner ses procédures.

3.2 RÉSULTAT STRATÉGIQUE 2 - Protéger le droit à la vie privée des Canadiens et des Canadiennes en effectuant des vérifications et des analyses.

Dans le but de protéger le droit à la vie privée des Canadiens et des Canadiennes, le Commissariat effectue des vérifications de conformité, en vertu de l'article 37 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et ce, depuis 1984. Le Commissariat effectue aussi des vérifications liées aux pratiques individuelles de gestion de l'information, il conseille les organisations fédérales sur les incidences de leurs programmes sur le droit à la vie privée et il conseille les institutions gouvernementales sur les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP).

Le Commissariat effectue des vérifications de conformité auprès des institutions fédérales et, le cas échéant, auprès des organisations du secteur privé au Canada. Il lui incombe de vérifier si les principes à la base de ce que constitue une gestion équitable de l'information sont mis en pratique, principes énoncés aux articles 4 à 8 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ainsi que dans le *Code type sur la protection des renseignements personnels* énoncé à l'annexe 1 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

À titre d'ombudsman, le Commissaire se doit d'adopter une approche non conflictuelle lors des vérifications de conformité. Idéalement, toute vérification devrait adopter une approche fondée sur la collaboration et l'objectivité et chercher à régler les problèmes avant qu'ils ne fassent l'objet de plaintes. De plus, elle devrait aider les organisations qui souhaitent améliorer leurs pratiques de gestion de l'information. Bien que le Commissaire dispose des mêmes pouvoirs lorsqu'il effectue des vérifications que lorsqu'il mène des enquêtes, c'est-à-dire assigner des témoins, faire prêter serment et contraindre les organisations à produire des preuves s'il ne peut obtenir une coopération de plein gré, il ne les utilise qu'en dernier recours.

Au cours de l'année qui vient de s'écouler et en vertu de l'article 37 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le Commissariat a mené des vérifications de conformité des pratiques individuelles de gestion de l'information auprès de la Commission canadienne de sûreté nucléaire (CCSN) et de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR).

Les objectifs visés étaient les suivants :

- prendre connaissance des secteurs où la CCSN et la CISR appliquent leurs pratiques de gestion de l'information ainsi que des méthodes utilisées;
- déterminer dans quelle mesure leurs politiques et leurs pratiques en matière de gestion de l'information étaient conformes aux articles 4 à 8 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, du point de vue des principes de gestion équitable de l'information;
- faire des commentaires et des recommandations, le cas échéant.

Des rapports ont été envoyés aux deux organisations et leur réponse aux constatations et aux recommandations du Commissariat est attendue.

Conformité du Programme canadien de contrôle des armes à feu aux principes liés à la protection de la vie privée

Comme le mentionne le rapport sur le rendement de l'exercice précédent, le Commissariat a examiné le Programme canadien de contrôle des armes à feu du point de vue de sa conformité aux principes liés à la protection de la vie privée. La *Loi sur les armes à feu* demande que soient colligées un grand nombre de données personnelles hautement confidentielles. Le Commissariat reçoit encore des plaintes de la part des 2,3 millions de propriétaires d'armes à feu au Canada et de la part de certains membres du Parlement.

En août 2001, un rapport, intitulé *Examen des pratiques relatives au traitement des renseignements personnels du Programme canadien des armes à feu*, a été envoyé au ministère de la Justice du Canada et rendu public dans le site Web du Commissariat. Ce rapport inclut un examen de la conformité du Programme aux articles 4 à 8 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ainsi qu'une évaluation de la pertinence des questions liées aux renseignements personnels dans la demande de permis d'armes à feu. Il contient aussi quelque 34 recommandations détaillées préconisant l'adoption de mesures correctives visant à diminuer le niveau d'intrusion du programme dans la vie privée.

À ce jour, le ministère de la Justice n'a pas encore répondu aux conclusions et aux recommandations émises par le Commissariat.

Toutefois, la Gendarmerie royale du Canada (GRC) a convenu de mettre en œuvre certaines des recommandations. Par exemple, les agents de contrôle des armes à feu au Canada ne disposent plus du plein accès au Système de récupération de renseignements judiciaires (SRRJ) de la GRC. En outre, toutes les recommandations liées à l'utilisation contrôlée du SRRJ ont été mises en œuvre et on est à terminer l'examen du Protocole d'entente sur l'informatique et la sécurité dans le cadre du Programme. Ces importantes mesures renforceront le contrôle de l'accès aux renseignements personnels confidentiels qui sont utilisés dans le cadre du Programme.

Le Commissaire continuera ses efforts visant à persuader le ministère de la Justice à prendre les mesures nécessaires afin que le Programme soit pleinement conforme aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Vérifications des pratiques individuelles de gestion de l'information

La *LPRPDÉ* habilite le Commissaire à effectuer des vérifications des pratiques individuelles de gestion de l'information des organisations du secteur privé, s'il existe des « motifs valables » permettant de croire qu'une organisation du secteur privé contrevient aux dispositions de la *Loi*. Le Commissariat est habilité à mener des examens et des vérifications de conformité, et ce, en vertu de l'article 18 de la *LPRPDÉ*.

Pendant l'exercice 2001-2002, aucune vérification n'a été effectuée au sein du secteur privé du fait que le Commissaire n'a pas eu de motifs raisonnables d'effectuer une vérification.

Recommandations aux organisations fédérales et gouvernementales sur les conséquences éventuelles sur la vie privée de leurs programmes

Le Commissariat conseille également les organisations fédérales sur les questions liées à la conformité et sur les conséquences éventuelles sur la vie privée de leurs programmes et pratiques, que ces programmes et pratiques existent déjà ou qu'ils soient nouveaux. Dans ce contexte, le Commissariat a fait des recommandations à un large éventail de ministères gouvernementaux.

Le rapport sur le rendement 2001-2002 décrit comment, à la suite de fortes protestations publiques, Développement des ressources humaines Canada a décidé d'éliminer le Fichier longitudinal sur la main-d'œuvre et de mettre en place une procédure d'examen et un protocole de gouvernance lorsque des analyses stratégiques et des activités liées à la recherche et à l'évaluation nécessitent le recours à des banques de données distinctes. Cette procédure d'examen prévoit que le Commissariat sera consulté lors de l'examen de tels projets.

Depuis lors, le Commissariat a commenté quelque dix-sept projets de DRHC, dont les suivants : Examen des centres d'action pour l'emploi ; Évaluation non expérimentale des enquêtes et des mesures de contrôle ; Essais visant à déterminer les probabilités d'accès aux dossiers. Ces examens des projets de recherche de DRHC constituent des garanties essentielles à la protection de la vie privée.

Le Commissariat a mis au point une méthode personnalisée d'évaluation visant à faciliter l'examen opportun des projets de DRHC. Cette méthode permet de s'assurer que les examens effectués sont complets et que sont respectés les principes liés aux pratiques équitables de gestion de l'information énoncés dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Collaboration et recommandations lors de la mise en place des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP).

En avril 2002, le Conseil du Trésor a publié la nouvelle politique gouvernementale d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP), entrée en vigueur le 2 mai 2002. Les programmes et services existants ou nouveaux pouvant avoir des conséquences sur la protection de la vie privée feront l'objet d'une ÉFVP, en d'autres mots, une étude de faisabilité dans le contexte des questions liées à la vie privée. Le Canada est le premier pays au monde à rendre les ÉFVP obligatoires au sein de tous les ministères et organismes fédéraux.

En vertu de la nouvelle politique d'ÉFVP, les ministères et organismes fédéraux doivent effectuer des ÉFVP de tous les projets ou activités qui nécessitent la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels. Ils devront aussi informer le Commissariat à la protection de la vie privée de la tenue de toutes les ÉFVP et, une fois terminées, lui soumettre ces évaluations afin qu'il puisse les examiner et les commenter.

En plus de conseiller le Conseil du Trésor lors de l'élaboration de la politique, le Commissariat a mis au point une procédure dans le cadre de laquelle il examinera toutes les ÉFVP et donnera ses commentaires aux ministères et aux organismes dès le début.

En raison des nombreux projets liés au Gouvernement en direct en cours présentement, on s'attend à ce que plusieurs ÉFVP soient effectuées au cours du prochain exercice.

Le Commissariat conseille aussi les organisations du secteur privé sur les conséquences que pourraient avoir leurs activités sur la protection de la vie privée, dont l'Association canadienne du marketing, l'Association des courtiers d'assurance du Canada (ACAC), l'Association médicale canadienne, l'Association dentaire canadienne (ADC), Air Canada et l'*Union of Ontario Indians*.

En résumé, pendant l'exercice 2001-2002, le Commissariat a rempli son mandat du point de vue des examens et des vérifications, contribuant ainsi à aider les organisations à mettre en pratique les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, à l'avantage des Canadiens et des Canadiennes.

3.3 RÉSULTAT STRATÉGIQUE 3 - Hausser le niveau de sensibilisation et de la compréhension du public aux questions liées à la protection de la vie privée.

Le Commissariat a entrepris diverses activités visant à hausser le niveau de sensibilisation et de compréhension du grand public aux questions liées à la protection de la vie privée; à informer les Canadiens et les Canadiennes des mesures législatives liées à la protection de la vie privée; à rappeler aux organisations du secteur privé leurs responsabilités et à rappeler aux citoyens et aux citoyennes leurs droits, en vertu des deux nouvelles lois.

Ces activités incluent des allocutions au Canada et à l'étranger dans le but de faire connaître davantage les questions liées à la protection de la vie privée au sein de divers groupes, comme les associations professionnelles et industrielles, les organismes sans but lucratif, les groupes d'intervention et les universités. Au cours de l'exercice qui vient de s'écouler, le Commissaire a donné plus de plusieurs discours et plusieurs autres ont été donnés par les cadres supérieurs du Commissariat. Les sujets abordés ont porté sur la protection de la vie privée au travail, la confidentialité en génétique médicale, l'application des dispositions de la *LPRPDÉ*, le projet du Gouvernement en direct et la nécessité d'équilibrer le droit à la vie privée et les objectifs en matière de sécurité adoptés à la suite des attentats terroristes aux États-Unis. De plus, à l'occasion de plusieurs de ses discours, le Commissaire a fait part du fait qu'il était grandement préoccupé par les questions liées à la surveillance vidéo des lieux publics par les gouvernements.

Conscient de l'influence des médias dans l'élaboration du calendrier des activités publiques, le Commissariat a entrepris de cultiver ses relations avec eux. En plus d'accorder plus de 270 entrevues aux journalistes sur les questions actuelles liées à la protection de la vie privée, le personnel du Commissariat a reçu en moyenne 100 appels par mois de la part de journalistes en quête de renseignements sur des questions liées à la protection de la vie privée.

Afin de sensibiliser davantage le public aux questions liées à la protection de la vie privée, le Commissariat :

- a émis de plus de 23 communiqués de presse;
- a participé à plusieurs réunions des comités de rédaction;
- a collaboré à la rédaction d'articles et de feuillets d'information dans plusieurs publications;
- a apporté un soutien aux relations avec les médias lors des conférences, des réunions publiques et autres activités spéciales.

Au cours de l'exercice 2001-2002, nous avons rédigé un guide à l'intention des Canadiens et des Canadiennes les informant de leurs droits, ainsi qu'un guide à l'intention des entreprises et des organismes les informant de leurs responsabilités, en vertu de la *LPRPDÉ*. Plus de 22 000 exemplaires de ces guides ont été distribués depuis leur publication. Ils sont également disponibles dans le site Web du Commissariat.

Le site Web constitue une source immédiate de renseignements sur la protection de la vie privée et il est continuellement mis à jour avec l'insertion de communiqués de presse, de discours, de fiches d'information, de rapports choisis et de résumés de cas. Le nombre sans cesse croissant de visiteurs, dont la moyenne est présentement de 16 000 par mois, prouve la popularité du site. On améliore constamment la structure et le contenu du site Web.

La publicité a aussi grandement contribué à hausser le niveau de sensibilisation et de compréhension du grand public en ce qui a trait au droit à la vie privée en vertu des nouvelles lois. En 2001, à l'occasion d'une campagne publicitaire, on a placé des encarts dans les quotidiens et dans les journaux communautaires. En 2002, dans le cadre d'une autre campagne, des messages publicitaires ont été diffusés partout au pays par les plus importantes stations radiophoniques anglophones et francophones. Ces messages mettaient l'accent sur les droits des Canadiens et des Canadiennes en vertu des nouvelles lois ainsi que sur le rôle du Commissariat à titre de protecteur de ces droits. Ces campagnes ont atteint des millions de Canadiens et de Canadiennes et ont fait en sorte que le nombre de demandes au Commissariat a presque doublé.

Un des facteurs essentiels à la réussite est la nécessité de sensibiliser davantage le public au droit à la vie privée ainsi qu'aux obligations et aux questions qui lui sont liées. Ces activités ainsi qu'une plus grande couverture médiatique des questions liées à la vie privée nous permettent de présumer que le niveau de sensibilisation du public s'est accru au cours de la dernière année.

Section IV - Rendement financier

Aperçu du rendement financier

Comme nous le mentionnons dans les renseignements sur le rendement financier donnés dans le présent document, les gestionnaires du Commissariat ont adopté des démarches novatrices à l'exécution des programmes, sans pour autant diminuer la qualité des services au public.

Dans le *Rapport 2001-2002 sur les plans et les priorités* (RPP) du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, les dépenses prévues s'élevaient à 11 M\$. Toutefois, dans le cadre du *Budget supplémentaire des dépenses* et du crédit 5 du Conseil du Trésor, le Commissariat a reçu un montant supplémentaire de 700 000 \$, comprenant les contributions aux régimes de prestations aux employés, pour des autorisations totales de 11,7 M\$.

Les dépenses réelles pour l'exercice 2001-2002 ont été de 11,4 M\$.

Tableaux descriptifs du rendement financier

Ces tableaux donne un résumé des renseignements financiers. Ainsi, le tableau 1 comprend trois titres différents. Pour aider à la compréhension, nous donnons ci-dessous les définitions de ces trois titres :

- *Dépenses prévues* : les dépenses prévues au début de l'exercice inscrites au *Rapport sur les plans et priorités – Dépenses prévues 2001-2002*.
- *Autorisations totales* : le niveau des dépenses autorisé par le Parlement, y compris le *Budget supplémentaire des dépenses*, pour tenir compte de l'établissement des priorités, de l'accroissement des coûts et des événements imprévus.
- *Dépenses réelles* : le montant des dépenses réelles pendant l'exercice 2001-2002, tel qu'il est inscrit aux *Comptes publics*.

Tableau 1 : Crédits approuvés

Le tableau ci-dessous illustre le niveau de dépenses autorisé par le Parlement, y compris celles incluses dans le *Budget supplémentaire des dépenses* et autres autorisations.

Les écarts entre les dépenses prévues et les autorisations totales s'expliquent surtout par le fait que des crédits supplémentaires ont été accordés au cours de l'exercice (voir la note ci-dessous).

Besoins financiers par autorisation (en millions de \$)				
Crédit		2001-2002		
		Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Commissariat à la protection de la vie privée				
45	Dépenses de programmes	9,7	10,4	10,1
(S)	Contributions aux régimes de prestations aux employés	1,3	1,3	1,3
Total		11,0	11,7	11,4

Nota : Les autorisations totales sont : Budget principal des dépenses : 9,7 M\$; Budget supplémentaire des dépenses : 400 000 \$; Crédit 15 : 300 000 \$; contributions aux régimes de prestations aux employés : 1,3 M\$.

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

Le tableau suivant illustre en détail la répartition du total des dépenses prévues, les autorisations (en italique) et les dépenses réelles (en caractères gras) pour l'exercice 2001-2002, par secteur d'activité et par catégorie de dépenses. Les écarts entre les dépenses prévues et les autorisations totales s'expliquent surtout par le fait que des crédits supplémentaires ont été accordés au cours de l'exercice (voir la note ci-dessous).

Dépenses prévues et réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)							
Secteur d'activité	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles	Total des dépenses nettes
Protection des renseignements personnels							
Secteur public du gouvernement fédéral							
Dépenses prévues	45	3,8	-	-	3,8	-	3,8
Autorisations totales	45	4,5	-	-	4,5	-	4,5
Dépenses réelles	38	8,8	-	-	8,8	-	8,8
Secteur privé							
Dépenses prévues	48	5,9	-	-	5,9	-	5,9
Autorisations totales	48	5,9	-	-	5,9	-	5,9
Dépenses réelles	39	,6	-	-	,6	-	,6
Gestion intégrée							
Dépenses prévues	15	1,3	-	-	1,3	-	1,3
Autorisations totales	15	1,3	-	-	1,3	-	1,3
Dépenses réelles	14	2,0	-	-	2,0	-	2,0
Totaux	108	11,0	-	-	11,0	-	11,0
Autorisations totales	108	11,7	-	-	11,7	-	11,7
Dépenses réelles	91	11,4	-	-	11,4	-	11,4
Autres recettes et dépenses							
Recettes non disponibles							
Autorisations totales							-
Dépenses réelles							-
Coûts des services fournis par d'autres ministères							
Autorisations totales							1,3
Dépenses réelles							1,3
Coût net du programme							
Autorisations totales							12,3
Dépenses réelles							12,7

Nota : Les autorisations totales sont : Budget principal des dépenses : 9,7 M\$; Budget supplémentaire des dépenses : 400 000 \$; Crédit 15 : 300 000 \$; contributions aux régimes de prestations aux employés : 1,3 M\$.

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

Le tableau ci-dessous donne un aperçu historique des dépenses par secteur d'activité. Il inclut aussi une comparaison entre le total des dépenses prévues, lors de l'exercice, 2001-2002, et les dépenses réelles inscrites aux *Comptes publics*.

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles par secteur d'activité					
(en millions de dollars)					
Secteur d'activité	Dépenses réelles 1999-2000	Dépenses réelles 2000-2001	2001-2002		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses totales
Protection des renseignements personnels					
- Secteur public du gouvernement fédéral	4,7	7,4	3,8	4,5	8,8
- Secteur privé			5,9	5,9	0,6
Gestion intégrée	1,4	1,9	1,3	1,3	2,0
Total	6,1	9,3	11,0	11,7	11,4

Nota : Les autorisations totales sont : Budget principal des dépenses : 9,7 M\$; Budget supplémentaire des dépenses : 400 000 \$; Crédit 15 : 300 000 \$; contributions aux régimes de prestations aux employés : 1,3 M\$.

Section V - Autres renseignements

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

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

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

2. Rapports annuels législatifs et autres publications

Les rapports annuels du Commissaire sur les questions relatives à la protection de la vie privée sont affichés dans le site Web du Commissaire à la protection de la vie privée.

Rapport annuel 2001-2002 du Commissaire à la protection de la vie privée, ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 2001. Disponible sous forme de cassette audio, de disquette informatique ou de documents sur papier : s'adresser au Commissariat à la protection de la vie privée, Ottawa (Canada) K1A 1H3; téléphone : (613) 995-8210 ou consulter la page Web du Commissariat.

Rapport sur le rendement pour la période prenant fin le 31 mars 2001, ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 2001. Disponible dans les librairies locales ou par la poste en s'adressant à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada - Édition, Ottawa (Canada) K1A 0S9.

Budget 2002-03 : Rapport sur les plans et les priorités, ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, Ottawa, 2001. Disponible dans les librairies locales ou par la poste en s'adressant à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada - Édition, Ottawa (Canada) K1A 0S9.

Site Web du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada :
<http://www.privcom.gc.ca>

3. Pour de plus amples renseignements

M. A. J. M. Lamarche	Téléphone : (613) 996-5336
Chef du cabinet et conseiller principal	Télécopieur : (613) 947-6850
Commissariat à la protection de la vie privée du Canada	
Place de Ville, Tour B	
112, rue Kent, bureau 300	
Ottawa (Ontario)	
K1A 1H3	