

## **Nombre de cas**

En 1994-1995, le Ministère a reçu 288 demandes présentées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et 45 demandes présentées en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels, soit un total de 333 demandes officielles d'information. Le Bureau a en outre dû donner suite à 182 demandes de consultation en provenance d'autres ministères fédéraux et à 108 demandes de renseignements personnels présentées en vertu de l'alinéa 8(2) e) de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Il a aussi reçu 72 demandes officieuses et 27 demandes visant des sujets divers. Ces chiffres tiennent compte d'un certain nombre de demandes d'intervention auprès de gouvernements étrangers pour qu'ils communiquent des renseignements, et des demandes présentées au gouvernement canadien par trois gouvernements étrangers pour qu'il consente à la déclassification de certains renseignements.

Ces données révèlent un accroissement considérable de la charge de travail par rapport à l'exercice précédent. Si l'on s'en tient aux chiffres, le nombre des demandes a augmenté de 15 % environ, mais compte tenu de la nature des demandes et de la complexité de plusieurs d'entre elles, on estime que la charge de travail s'est alourdie de 20 %. S'acquitter de cette charge de travail qui ne cesse de croître avec des ressources demeurant stables, tout en assurant le maintien des normes de qualité en matière de services, pose un défi permanent.

## **Plaintes**

Vingt-quatre plaintes ont été reçues pendant l'année par les deux bureaux des Commissaires, qui se sont ajoutées à 12 plaintes non encore réglées reportées de l'exercice précédent. Les enquêtes menées, au nombre de 29, ont permis de régler 13 plaintes alors que 16 autres étaient déclarées non fondées. Sept plaintes étaient encore à l'étude à la fin de l'exercice.

Ces chiffres indiquent une diminution du nombre de plaintes de l'ordre de 25 %. Bien que le nombre des plaintes ne puisse servir de barème en matière de qualité des services, on estime que ces données fournissent une indication encourageante du fait que cette dernière n'a pas souffert indûment de l'augmentation de la charge de travail.

## **Autres responsabilités**

En plus de traiter les demandes d'accès à l'information et de communication de renseignements personnels, le Bureau du Coordonnateur fournit avis et conseils aux services du Ministère relativement à l'application des lois. Des séances d'information sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels ont été offertes, notamment au personnel du Centre de services, aux agents consulaires et aux membres du Cabinet des ministres. Le Coordonnateur a en outre mis au point puis dispensé, dans le cadre du programme de formation mis sur pied par l'Institut canadien du service extérieur à l'intention des nouveaux agents destinés aux filières politique/économique, commerciale/économique et consulaire/administrative, des modules de formation en AIPRP conçus sur mesure. Le Coordonnateur est le point de contact du Ministère pour la collecte de renseignements et la recherche sur l'opinion publique (bien que cette fonction soit exercée au sein du Secteur des communications). Le Ministère enregistre quotidiennement les nouvelles demandes dans le Système de coordination des demandes d'accès à l'information (SCDAI)