

## **Nombre de cas**

En 1996-1997, le Ministère a reçu 328 demandes présentées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et 51 demandes présentées en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels, soit un total de 379 demandes officielles d'information. Le Bureau a en outre dû donner suite à 246 demandes de consultation en provenance d'autres ministères fédéraux et à 162 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 68 demandes officieuses. 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 des gouvernements étrangers pour qu'il consente à la déclassification de certains renseignements.

Le nombre total de demandes de communication et de consultations reçues est d'environ 25 % supérieur à celui de l'an dernier. S'acquitter de cette charge de travail qui ne cesse de croître avec des ressources déclinantes, tout en assurant le maintien des normes de qualité en matière de services, continue de poser un défi.

## **Plaintes**

Quarante plaintes ont été reçues pendant l'année par les deux bureaux des Commissaires, qui se sont ajoutées à 27 plaintes non encore réglées reportées de l'exercice précédent. Sur les 46 enquêtes menées, 20 se sont révélées fondées, 16 ont été jugées sans fondement et sept ont été abandonnées. Vingt et une plaintes étaient encore à l'étude à la fin de l'exercice.

Ces chiffres représentent une diminution de 11 % du nombre de plaintes par rapport à l'an dernier.

## **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 des cabinets des ministres. Le Coordonnateur a en outre mis au point puis dispensé, dans le cadre du programme de formation de l'Institut canadien du service extérieur à l'intention des nouveaux agents destinés aux filières politique/économique, commerciale/économique et consulaire/administrative, des séances d'information sur l'AIPRP conçues 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 de la Direction générale des communications). Le Ministère enregistre quotidiennement les nouvelles demandes dans le Système de coordination des demandes d'accès à l'information (SCDAI) et il le consulte pour demeurer au fait de l'éventail des demandes qui sont traitées au sein de l'appareil gouvernemental. Le Ministère contribue financièrement au