



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

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 1999

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement

Document pilote

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

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

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

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 1999

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

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/63-1999

ISBN 0-660-61075-2



Avant-propos

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

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

Cette année, le rapport d'automne sur le rendement comprend 82 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport du gouvernement intitulé *Une gestion axée sur les résultats* – Volume 1 et 2.

Ce *Rapport ministériel sur le rendement*, qui couvre la période se terminant le 31 mars 1999, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le projet pilote de *Rapport sur les plans et priorités* pour 1998-1999. Les principaux engagements en matière de résultats pour l'ensemble des ministères et organismes sont aussi inclus dans *Une gestion axée sur les résultats* - Volume 2.

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

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

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

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

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7042
Télécopieur : (613) 957-7044

**COMMISSARIATS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE
RAPPORT SUR LE RENDEMENT**

pour la période prenant fin le 31 mars 1999

Approuvé : _____
Ministre de la Justice

Date : _____

TABLE DES MATIÈRES

I	Commissariat à l'information	4
	Message du Commissaire	6
	Mandat et objectifs	7
	Environnement opérationnel	8
	Rendement du secteur d'activité	9
II	Commissariat à la protection de la vie privée	14
	Message du Commissaire	16
	Mandat et objectifs	17
	Environnement opérationnel	18
	Rendement du secteur d'activité	19
III	Gestion intégrée	
	Objectifs	23
	Rendement du secteur d'activité	23
IV	Rendement financier	
	Aperçu du rendement financier	25
	Tableau 1 : Crédits approuvés	26
	Tableau 2 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles	27
	Tableau 3 : Comparaison chronologique des dépenses prévues et des dépenses réelles	28
V	Renseignements complémentaires	
	Préparation à l'an 2000	29
	Législation appliquée par les Commissaires	30
	Rapports annuels législatifs et autres publications	30
	Personne-ressource	31

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

J'ai l'honneur de soumettre mon rapport sur le rendement. Ce rapport couvre la période allant du 1^{er} avril 1998 au 31 mars 1999.

Approuvé: _____
Commissaire à l'information du Canada

Date: _____

SECTION I - COMMISSARIAT À L'INFORMATION

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

Le Commissaire rend compte directement au Parlement des résultats qu'il obtient grâce aux ressources et aux pouvoirs qui lui sont accordés. Le Commissaire partage des locaux et des services intégrés avec le Commissaire à la protection de la vie privée tout en fonctionnant à titre indépendant dans le cadre du pouvoir distinct qui lui est conféré par la loi.

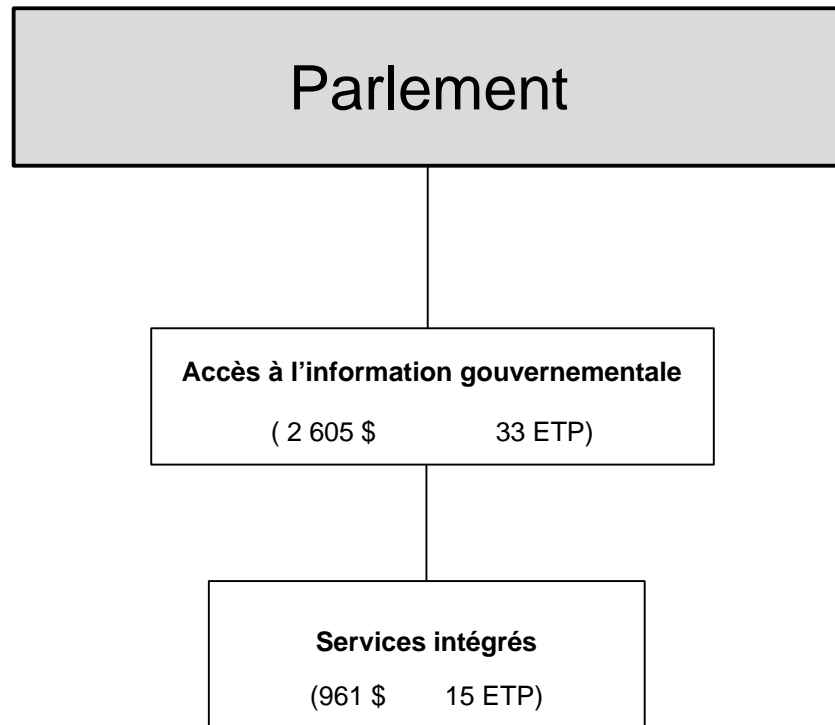
Le Commissariat à l'information du Canada a un secteur d'activité (voir la figure 1 à la page 5), qui contribue à la réalisation des objectifs de programme (***accès à l'information gouvernementale***), et un secteur interne (la gestion intégrée). Le libre accès aux renseignements détenus par les ministères et organismes fédéraux constitue le principal résultat que l'on attend du secteur d'activité de cet organisme. Ce résultat profite à la fois aux clients du Commissariat et à la société canadienne en général en rendant l'administration fédérale plus responsable.

Le tableau « Principaux résultats promis » (voir la figure 2 à la page 6) permet d'évaluer les données de rendement concernant les opérations du Commissaire.

Au cours de l'exercice 1998-1999, le Commissariat s'est occupé d'un nombre croissant de plaintes, d'enquêtes et de questions à régler, a réagi à l'éventualité de changements à la législation, a apporté d'importantes améliorations aux processus d'enquête et est en train de donner suite, dans la mesure de ses moyens, aux recommandations découlant d'un examen des services votés pour ses ressources fondamentales, qui a été effectuée durant la seconde moitié de 1998-1999.

Le lecteur trouvera ici un aperçu du rendement du Commissariat au cours de 1998-1999, des facteurs qui ont influé sur l'évolution de la situation et de la façon dont le Commissaire a administré son programme.

Figure 1 : Responsabilité des résultats obtenus dans chaque secteur d'activité en termes de ressources (en milliers de dollars) et de pouvoirs accordés en 1997-1998



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

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

**Figure 2 : Principaux résultats promis
Accès à l'information gouvernementale**

Garanties assurées aux Canadiens :	Moyens employés :	Compte rendu des réalisations dans :
Accès efficace et efficient à l'information détenue par les institutions fédérales	<ul style="list-style-type: none"> • Meilleure connaissance des droits relatifs à l'accès à l'information détenue par les institutions fédérales • Accès à l'information sans formalités juridiques • Plus grande transparence de l'information détenue par les institutions fédérales • Solutions novatrices et rentables pour régler les plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> • RRM, pages 7-12 • RRM, pages 7-12 • Système de mesure en cours d'élaboration • RRM, pages 7-12

Message du Commissaire

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

Des améliorations visant une plus grande efficacité, telles que l'exploitation de la technologie, la réduction des niveaux de gestion et l'abolition de postes non directement liés aux enquêtes, ont permis au Commissariat de contenir mais non d'éliminer l'arriéré croissant de travail en matière d'enquêtes non terminées. Pour cette raison, de concert avec des fonctionnaires du Conseil du Trésor, j'ai accepté d'entreprendre un examen complet des ressources fondamentales du Commissariat (examen des services votés) durant l'exercice 1998-1999.

Au cours de 1998-1999, le Commissariat a continué, dans les limites de ses ressources, à poursuivre ses objectifs, à savoir faire preuve d'équité, de minutie et de célérité à l'égard de toutes les parties lors des enquêtes sur les plaintes portées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information, favoriser une culture de transparence au sein du gouvernement, afin que le nombre de plaintes finisse par diminuer, et aider le Parlement à moderniser et à renforcer la loi sur l'accès.

Mandat et objectifs

Le Commissaire à l'information du Canada est un ombudsman nommé par le Parlement pour enquêter sur les plaintes portant sur un déni, par le gouvernement, de droits conférés par la Loi sur l'accès à l'information—législation canadienne sur la liberté d'information. La promulgation de cette loi en 1983 a donné aux Canadiens et aux Canadiennes le droit à l'information consignée sous quelque forme que ce soit et contrôlée par la plupart des ministères et organismes fédéraux.

Le Commissaire est indépendant du gouvernement et possède des pouvoirs d'enquête étendus. Il s'agit là de moyens puissants qui incitent les ministères et organismes fédéraux à respecter la Loi et les droits des requérants. Le Commissaire ne peut pas ordonner qu'une plainte soit réglée d'une façon particulière. Il use donc de persuasion pour régler les conflits et ne s'adresse à la Cour fédérale que s'il croit qu'une personne n'aurait pas dû essuyer un refus d'accès et qu'il n'a pas été possible de trouver une solution négociée.

La Loi sur l'accès à l'information est le texte législatif qui régit les activités du Commissaire à l'information et de son Commissariat. Les objectifs stratégiques du programme consistent à :

- favoriser une culture de transparence dans la fonction publique fédérale;
- persuader les institutions fédérales d'adopter des pratiques d'information conformes à la Loi sur l'accès à l'information;
- soumettre à la Cour fédérale les questions d'interprétation de la Loi sur l'accès à l'information;
- veiller à ce que le Parlement soit informé des activités du Commissariat, de l'état de santé général du droit d'accès à l'information et de toute question traitée dans la loi de l'accès qui devrait donner lieu à une réforme.

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

Environnement opérationnel

Bien que le Commissaire continue de s'efforcer de faire respecter les droits et obligations prévus par la Loi sur l'accès à l'information, les restrictions budgétaires, les stratégies relatives à la technologie de l'information et l'augmentation de la charge de travail ont un impact important sur les niveaux de service du Commissariat.

L'ampleur de la principale charge de travail du Commissariat—le nombre de plaintes reçues—échappe beaucoup au contrôle du Commissaire. De plus, il est difficile de prévoir le nombre de cas où des institutions fédérales rejeteront les recommandations du Commissaire et, ce faisant, donneront lieu à un litige.

Si les modifications que l'on a promis d'apporter pour renforcer la loi sur l'accès (pouvoirs additionnels, mandat de sensibilisation du public et accroissement du nombre d'institutions touchées par la Loi) se concrétisent, la charge de travail du Commissariat va encore augmenter.

Au cours de l'année, le Commissariat a effectué un examen approfondi (examen des services votés) de ses besoins en ressources en collaboration avec des fonctionnaires du Conseil du Trésor. Cet exercice d'examen des services votés s'est soldé par une présentation au Conseil du Trésor pour l'obtention de ressources additionnelles. En juin 1999, ce dernier a examiné le rapport et les recommandations en matière de ressources en vue d'y donner suite durant l'exercice 1999-2000.

Le Commissaire espérait que cette étude, fondée sur un examen minutieux des ressources fondamentales du Commissariat, des normes de service et de la prestation du programme, permettrait de régler la crise financière du Commissariat et de répondre à ses besoins en matière d'infrastructure de technologie de l'information et de gestion de l'information. Cependant, le Conseil du Trésor n'a approuvé (CT 827286) que 48 p. 100 (709 000 \$ en 1999-2000) des ressources recommandées pour le Commissariat par la société d'experts-conseils KPMG suite à son examen des services votés. Le Commissariat est en train de déterminer la meilleure manière d'employer ces ressources additionnelles limitées pour empêcher l'augmentation de la charge de travail.

Rendement du secteur d'activité

i) Résultats escomptés

Les priorités du Commissaire consistent à convaincre le gouvernement de communiquer l'information officieusement, sans avoir recours aux formalités de la loi sur l'accès ni à la Cour fédérale, à régler les plaintes rapidement et de manière juste et équitable, et à veiller à ce que tous les ministères et organismes fédéraux répondent dans les délais prévus.

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

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

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

Figure 3: Liens entre le secteur d'activité du CI, le système d'enregistrement de principaux résultats et les stratégies de mesure du rendement

Lois	Principaux résultats	Stratégie de mesure	Responsabilité
Accès à l'information	<ul style="list-style-type: none"> • Accès efficace et efficient à l'information détenue par les institutions fédérales 	<ul style="list-style-type: none"> • Meilleure connaissance des droits relatifs à l'accès à l'information détenue par les institutions fédérales • Accès à l'information sans recours aux formalités juridiques • Plus grande transparence de l'information détenue par les institutions fédérales • Solutions novatrices et rentables pour régler les plaintes 	Commissaire à l'information

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

ii) Résultats obtenus

Les conclusions et recommandations du Commissaire à l'intention des chefs des institutions fédérales visent à faire respecter les droits des plaignants et à favoriser une plus grande transparence au sein du gouvernement. La figure 4 nous renseigne sur ce qu'il est advenu des plaintes portées entre 1995-1996 et 1998-1999.

Les plaintes ont été réglées dans la grande majorité des cas (plus précisément 1 351 cas, soit 98 p. 100). Dans 18 cas, il s'est avéré impossible de trouver une solution. Ceux-ci devront tous être soumis à la Cour fédérale pour règlement.

Figure 4 : Résultats des plaintes

	1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999
	<u>Données</u>	<u>Données</u>	<u>Données</u>	<u>Données</u>
	<u>réelles</u>	<u>réelles</u>	<u>réelles</u>	<u>réelles</u>
Réglées	980	963	969	909
Non réglées	6	9	3	18
Non fondées	319	390	347	354
Retirées	<u>225</u>	<u>135</u>	<u>60</u>	<u>70</u>
Total	<u>1 530</u>	<u>1 497</u>	<u>1 379</u>	<u>1 351</u>

Durant l'année visée par le présent rapport, Le Commissaire a reçu 1 670 plaintes contre des institutions fédérales; 49,5 p. 100 des plaintes traitées concernaient des retards. L'an dernier, ce chiffre était de 43,1 p. 100. Il est clair qu'il existe encore partout un problème chronique de non-respect des délais prévus par la Loi pour la communication de réponses. Résoudre ce problème demeure la plus grande priorité du Commissariat.

Ainsi que le montre la figure 5, le délai d'exécution des enquêtes sur les plaintes, qui était de 4,16 mois l'année précédente, est passé à 3,99 mois. Cette amélioration ne devrait pas masquer le fait que ce délai d'exécution est inacceptable; Il dépasse la période de trois mois recommandée par le Comité permanent de la justice et le Solliciteur général en 1987.

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

<u>Catégorie</u>	1995-1996	1996-1997	1997-1998	1998-1999
	<u>Données</u>	<u>Données</u>	<u>Données</u>	<u>Données</u>
	<u>réelles</u>	<u>réelles</u>	<u>réelles</u>	<u>réelles</u>
Refus de divulgation	6,26	7,39	6,23	5,86
Retard (refus présumé)	2,54	2,79	2,19	2,50
Prolongation de délai	2,40	3,31	3,05	2,80
Droits	5,58	7,28	5,81	5,69
Langue	3,48	9,07	8,04	-
Divers	5,76	4,46	3,36	4,54
Total	<u>3,88</u>	<u>5,00</u>	<u>4,16</u>	<u>3,99</u>

En plus des activités indiquées à la figure 3 (page 10), qui montre les liens entre les résultats clés à communiquer et les stratégies de mesure du rendement associés à ces résultats, le Commissariat a entrepris certaines études d'évaluation de problèmes posés par des pratiques ministérielles et des attitudes à l'égard du libre accès à l'information.

Dans pratiquement tous les rapports annuels précédents du Commissaire à l'information, nous avons traité du problème des retards, parce que le pourcentage de plaintes pour cause de retard ne cessait de croître. Maintenant, ce pourcentage est de presque 50 p. 100. Durant l'année, le Commissariat a examiné le rendement de six ministères, à savoir Citoyenneté et Immigration Canada, Affaires étrangères et Commerce International, Santé Canada, Défense nationale, le Bureau du Conseil privé et Revenu Canada, ainsi que les mesures prises pour régler leurs problèmes.

iii) Présentation des données financières

La figure 6 montre les ressources du Commissariat prévues au début de l'année, les ressources additionnelles approuvées pour tenir compte des changements de priorités et des imprévus, ainsi que les dépenses réelles.

Figure 6: Rendement financier du Commissariat à l'information

Dépenses prévues	2 605 000 \$
<i>Autorisations</i>	2 994 480 \$
Dépenses réelles 1998-1999	2 947 031 \$

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

J'ai l'honneur de soumettre mon rapport sur le rendement. Ce rapport couvre la période allant du 1^{er} avril 1998 au 31 mars 1999.

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

Date: _____

SECTION II - COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

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

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

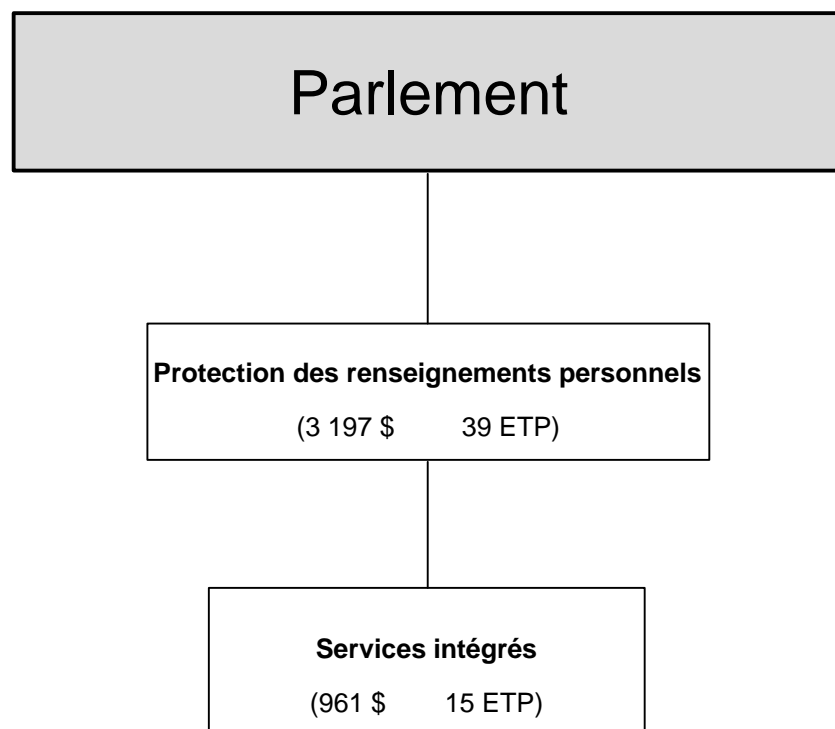
Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a un secteur d'activité (voir la figure 7 à la page 15), qui contribue à l'atteinte des objectifs de programme (**protection des renseignements personnels**), et un secteur d'activité interne (services intégrés). La protection des renseignements personnels détenus par les institutions fédérales représente les principaux résultats que l'on attend du secteur d'activité de l'organisme. Ces résultats profitent tant aux clients qu'à la société en rendant l'administration fédérale plus responsable.

Le tableau "Principaux résultats promis" (voir la figure 8 à la page 16) constitue un repère pour l'information sur le rendement associé aux opérations du Commissaire.

En 1998-1999, le Commissariat a traité un volume croissant de plaintes, de demandes de renseignements et de questions, a réagi à des changements possibles à la Loi, a mis en oeuvre d'importantes améliorations aux processus d'enquête et met en oeuvre, dans la mesure permise par les ressources, les recommandations découlant d'un examen des services votés inclus dans les ressources du Commissariat. L'examen des services votés a été parachevé pendant la seconde moitié de l'exercice 1998-1999.

Le présent rapport est un aperçu du rendement du Commissariat pendant l'exercice 1998-1999, des facteurs qui ont donné lieu à des changements et de la façon dont le Commissaire a administré son programme.

Figure 7 : Responsabilité des résultats obtenus dans chaque secteur d'activité en termes de ressources (en milliers de dollars) et de pouvoirs accordés en 1997-1998



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

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

**Figure 8: Principaux résultats promis
Protection des renseignements personnels**

Garanties assurées aux Canadiens :	Moyens employés :	Compte rendu des réalisations dans :
Protection des renseignements personnels détenus par les institutions fédérales	<ul style="list-style-type: none"> • Enquête et résolution de plaintes afin de s'assurer que les personnes sont en mesure de prévaloir de leurs droits en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels. • Revue et examen de conformité des ministères fédéraux afin de vérifier leur conformité aux principes établis équitables de traitement de l'information • Réponse aux demandes de renseignements, afin de sensibiliser davantage aux droits des renseignements personnels. • Aviser les parlementaires et organismes fédéraux quant à la pertinence des initiatives législatives dans le but de pousser plus en avant les mesures de protection de la vie privée des Canadiens. 	<ul style="list-style-type: none"> • RRM, pages 17-22 • RRM, pages 17-22 • RRM, pages 17-22 • RRM, pages 17-22

Message du Commissaire

Le Commissariat à la protection de la vie privée a dû faire face à des contraintes relatives aux finances et une augmentation de la charge de travail au fil des années, contraintes dont il a été fait état dans des rapports antérieurs au Conseil du Trésor. Plusieurs initiatives ont été prises pour les atténuer, dont la rationalisation des processus d'enquête et d'examen et la mise en oeuvre de mesures visant la réduction de l'arriéré de plaintes dont l'instruction est en suspens.

Le Conseil du Trésor a pris conscience des problèmes financiers du Commissariat et a accordé des fonds supplémentaires pour le recrutement d'employés additionnels pour une période d'un an, en attendant l'examen des besoins en ressources du Commissariat. En ce qui a trait aux problèmes financiers et à l'augmentation de la charge de travail, les ministres du Conseil du Trésor et le Commissaire ont convenu que les niveaux de ressources en vigueur étaient insuffisants et qu'un examen des services votés s'imposait afin de définir des niveaux de ressources suffisants.

Les résultats des initiatives mises en oeuvre et les fonds supplémentaires qui ont été accordés ont permis au Commissariat d'atteindre ses objectifs opérationnels tout en respectant ses normes de qualité en matière de service. Le Commissariat est ainsi en bonne position pour assumer un rôle élargi, probablement pendant l'exercice 1999-2000, suite au projet gouvernemental visant à étendre la protection de la vie privée au secteur privé (projet de loi C-54).

Mandat et objectifs

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

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

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

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

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

Environnement opérationnel

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

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

L'élargissement du mandat du Commissaire à tous les organismes visés par la réglementation fédérale (par exemple, banques, entreprises de télécommunication, compagnies aériennes) et au secteur privé soulève un problème immédiat en termes de ressources pour le Commissariat. Le Cabinet a autorisé la rédaction d'une nouvelle loi à l'intention du secteur privé. Le projet de loi C-54, loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, a été présenté au Parlement au mois d'octobre 1998. Au moment de la rédaction de ce document, le Parlement a suspendu ses travaux pour l'été alors que le projet de loi était à l'ordre du jour pour troisième lecture. Il est prévu que le projet de loi sera redéposé dans sa version actuelle lorsque le Parlement reprendra ses travaux au mois d'octobre 1999.

Conscients des problèmes de ressources et de charge de travail du Commissariat, les ministres du Conseil du Trésor ont pris note de ce qu'il était difficile pour le Commissaire de s'acquitter de ses responsabilités tout en offrant un service de qualité avec les ressources à sa disposition. Ils ont donc convenu, avec le Commissaire, de procéder à un examen complet des ressources du Commissariat (services votés). L'examen a été mené pendant la seconde moitié de l'exercice 1998-1999 par une firme d'experts-conseils indépendants, et l'analyse du rapport et les recommandations en résultant sont en voie d'évaluation en vue d'une mise en oeuvre pendant l'exercice 1999-2000. Le Commissaire espérait bien que l'examen, reposant sur une évaluation minutieuse des ressources, des normes de service et de l'exécution des programmes, réglerait les problèmes financiers et satisferait aux besoins en systèmes de technologie de l'information et de gestion de l'information du Commissariat.

Nota: Au moment de la rédaction de ce document, le Commissariat a obtenu du Conseil du Trésor (CT 827287) l'autorisation pour un montant additionnel de 709 000 \$ en 1999-2000.

Rendement du secteur d'activité

i) Résultats escomptés

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

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

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

Le Commissariat s'est restructuré pour mieux répondre à la demande de service et s'acquitter des fonctions que lui confère la Loi. De plus, il a poursuivi son travail d'amélioration de l'efficacité et de la transparence du programme. La Figure 9 (page 20) illustre les liens entre le secteur d'activité, les principaux résultats et les stratégies de mesure du rendement.

Figure 9: Liens entre le secteur d'activité du CPVP, le système d'enregistrement des principaux résultats et les stratégies de mesure du rendement

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

ii) Résultats obtenus

Les conclusions et recommandations du Commissaire à l'intention des responsables des institutions gouvernementales servent à assurer le respect des droits des plaignants et à encourager l'adoption de méthodes justes en matière d'information au sein des institutions fédérales.

De plus, les enquêteurs observent des normes établies en matière de qualité du service (délais) destinées à réduire le temps et les efforts qu'il faut consacrer aux enquêtes et à leur permettre de passer plus de temps à conseiller et à aider le personnel gouvernemental qu'à procéder à des vérifications et des suivis officiels. La prévision des problèmes est désormais la priorité.

À la lumière des programmes de compressions du gouvernement et en plus de ses activités courantes (enquêtes, vérification du rendement des ministères en matière de protection de la vie privée, traitement des demandes de renseignements et conduite de recherches sur des questions particulières), le Commissariat a continué d'appliquer ses méthodes opérationnelles et ses normes de service à la prestation d'un service amélioré et plus rapide à ses clients et il a produit ses rapports annuels et spéciaux ainsi que des discours à l'interne. Le Commissaire a également continué de tout mettre en oeuvre pour régler chaque plainte sans délai et sans recourir aux tribunaux.

Outre les liens illustrés à la figure 9 (page 20) entre les principaux résultats que le Commissariat doit déclarer et les stratégies de mesure du rendement correspondantes, le Commissariat a entrepris des évaluations visant à relever les changements dans les pratiques et la mentalité des ministères au chapitre de la protection des renseignements personnels.

Dans l'année visée par le présent rapport, le Commissaire a reçu 3 105 plaintes contre des institutions gouvernementales. Il a mené à bien 1 925 enquêtes relatives à des plaintes, dont 36 p. 100 concernaient le refus de communication, 53 p. 100, le non-respect des délais, et 11 p. 100, la protection de la vie privée. Il est manifeste que persiste un problème systémique, répandu dans toute l'administration, de non-respect des délais de traitement prévus par la Loi. La résolution de ce problème reste la grande priorité du Commissariat.

Comme le montre la figure 10, le temps de traitement global pour l'instruction des plaintes a été réduit à 6,8 mois, par rapport à 8,6 mois pour l'année précédente. Cette amélioration ne devrait pas masquer le fait que le délai d'exécution est inacceptable et ne correspond pas à la période de trois mois qu'avait recommandée le Comité permanent de la justice et le Solliciteur général, en 1987.

Figure 10: Plaintes traitées - délai d'exécution (en mois)

<u>Catégorie</u>	1995-1996 <u>Données</u> <u>réelles</u>	1996-1997 <u>Données</u> <u>réelles</u>	1997-1998 <u>Données</u> <u>réelles</u>	1998-1999 <u>Données</u> <u>réelles</u>
Accès	13,7	12,8	9,6	8,4
Vie privée	15,6	16,4	15,4	14,7
Délai	4,7	3,9	3,3	4,1
Total	<u>9,7</u>	<u>9,7</u>	<u>8,6</u>	<u>6,8</u>

iii) Présentation de données financières

La figure 11 fait état du plan de ressources du Commissariat au début de l'année, des ressources supplémentaires qui ont été approuvées pour tenir compte des priorités changeantes et des événements imprévus, et des dépenses réelles.

Figure 11 : Rendement financier du Commissariat à la protection de la vie privée

Dépenses prévues	3 197 000 \$
<i>Autorisations</i>	3 624 269 \$
Dépenses réelles 1998-1999	3 628 407 \$

SECTION III- GESTION INTÉGRÉE

Objectifs

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

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

Rendement du secteur d'activité

Pendant l'année, le personnel de la Direction générale de la gestion intégrée a fourni les services de soutien administratif nécessaires aux secteurs d'activité de l'information et de la protection de la vie privée. La Direction générale a un modeste personnel de quinze employés (qui exercent de multiples fonctions) et un budget représentant environ 14 p. 100 des dépenses totales pour 1998-1999. La figure 12 illustre les liens entre le secteur d'activité, les principaux résultats et les stratégies de mesure du rendement.

Figure 12 : Liens entre le secteur d'activité de la DGGI, le système d'enregistrement des principaux résultats et les stratégies de mesure du rendement

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

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

Figure 13 : Rendement financier de la Direction générale de la gestion intégrée

Dépenses prévues	961 000 \$
<i>Autorisations</i>	<i>1 517 893 \$</i>
Dépenses réelles 1998-1999	1 516 629 \$

SECTION IV - RENDEMENT FINANCIER

Aperçu du rendement financier

Même si les Commissaires sont constamment à la recherche d'approches novatrices pour l'exécution de leurs programmes sans qu'il y ait de conséquences fâcheuses pour les objectifs des secteurs d'activité, il leur est difficile de gérer leurs programmes avec efficacité et efficience à cause des réductions qui ont été effectuées à leurs ressources au fil des années. Les réductions qui ont été opérées au budget d'exploitation à ce jour ont compromis la capacité des secteurs d'activité à fournir un niveau de service de qualité.

Conscients des problèmes de ressources et de charge de travail des Commissariats, les ministres du Conseil du Trésor, lors de leur réunion d'avril 1998, ont pris note de la difficulté avec laquelle les Commissaires ont mené leurs opérations respectives avec efficience et fourni un service de qualité avec leurs ressources actuelles. Ils ont convenu, avec les Commissaires, de procéder à un examen complet, pendant l'exercice 1998-1999, des ressources des Commissariats (services votés). Les responsables des programmes sont en train d'évaluer l'analyse et les recommandations du rapport découlant de la démarche pour voir si les ressources recommandées suffiront par rapport à l'augmentation de la charge de travail.

Le budget combiné des Commissariats pour l'exercice 1998-1999 s'élevait à 8 128 000 \$, tandis que les dépenses réelles atteignaient 8 084 150 \$. De cette somme, 6 201 525 \$, consacrés au personnel, et 1 010 179 \$, consacrés aux services professionnels et spéciaux, représentaient plus de 89 p. 100 de toutes les dépenses. Les 872 446 \$ résiduels ont couvert toutes les autres dépenses, comme les frais de poste, le téléphone, le matériel et les fournitures de bureau.

Tableau 1 : Crédits approuvés

Exigences financières par autorisation (en millions de dollars)			
Crédit	Dépenses prévues pour 1998-1999	Total des autorisations pour 1998-1999	Dépenses réelles pour 1998-1999
Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée du Canada			
40 Dépenses de programme	5,8	7,1	7,1
(S) Cotisations aux régimes de prestations aux employés	1,0	1,0	1,0
Total	6,8	8,1	8,1

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

Tableau 2 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues et réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)									
Secteur d'activité	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions votées	Total partiel: dépenses brutes votées	Subventions et contributions statutaires	Total des dépenses brutes	Moins: recettes disponibles	Total des dépenses nettes
Commissaire à l'information									
Dépenses prévues	33	2,6	-	-	2,6	-	2,6	-	2,6
Autorisations totales	<i>33</i>	<i>3,0</i>	-	-	<i>3,0</i>	-	<i>3,0</i>	-	<i>3,0</i>
Dépenses réelles	32	3,0	-	-	3,0	-	3,0	-	3,0
Commissaire à la protection de la vie privée									
Dépenses prévues	39	3,2	-	-	3,2	-	3,2	-	3,2
Autorisations totales	<i>39</i>	<i>3,6</i>	-	-	<i>3,6</i>	-	<i>3,6</i>	-	<i>3,6</i>
Dépenses réelles	35	3,6	-	-	3,6	-	3,6	-	3,6
Gestion intégrée									
Dépenses prévues	15	1,0	-	-	1,0	-	1,0	-	1,0
Autorisations totales	<i>15</i>	<i>1,5</i>	-	-	<i>1,5</i>	-	<i>1,5</i>	-	<i>1,5</i>
Dépenses réelles	15	1,5	-	-	1,5	-	1,5	-	1,5
Total	87	6,8	-	-	6,8	-	6,8	-	6,8
Autorisations totales	<i>87</i>	<i>8,1</i>	-	-	<i>8,1</i>	-	<i>8,1</i>	-	<i>8,1</i>
Dépenses réelles	82	8,1	-	-	8,1	-	8,1	-	8,1
Autres recettes et dépenses									
Recettes non disponibles									-
Autorisations totales									-
Dépenses réelles									-
Coût des services fournis pas d'autres ministères									0,9
Autorisations totales									0,9
Dépenses réelles									0,9
Coût net du programme									
Autorisations totales									7,7
Dépenses réelles									9,0

Nota: Les chiffres en italiques correspondent aux autorisations totales de 1998-99 (Budget principal des dépenses et Budgets supplémentaires des dépenses et autres autorisations). Les chiffres en caractères gras correspondent aux dépenses/recettes réelles de 1998-1999.

Tableau 3 : Comparaison chronologique des dépenses prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues et réelles par secteur d'activité (en millions de dollars)					
Secteur d'activité	Dépenses réelles 1996-1997	Dépenses réelles 1997-1998	Dépenses prévues 1998-1999	Total des autorisations 1998-1999	Dépenses réelles 1998-1999
Commissaire à l'information	2,7	2,5	2,6	3,0	3,0
Commissaire à la protection de la vie privée	3,1	2,7	3,2	3,6	3,6
Gestion intégrée	0,9	0,9	1,0	1,5	1,5
Total	6,7	6,1	6,8	8,1	8,1

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

Rappelons que les tableaux qui suivent ne s'appliquent pas aux Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée et qu'ils n'ont pas été inclus dans ce rapport.

Tableau 4	Correspondance entre l'ancienne et la nouvelle structures
Tableau 5	Besoins en ressources, par organisme et secteur d'activité
Tableau 6	Recettes imputées au poste
Tableau 7	Recettes imputées au Trésor
Tableau 8	Versements statutaires
Tableau 9	Paiements de transfert
Tableau 10	Immobilisations, par secteur d'activité
Tableau 11	Projets d'immobilisations, par secteur d'activité
Tableau 12	Situation des grands projets de l'État
Tableau 13	Emprunts, investissements et avances
Tableau 14	États financiers du Fonds renouvelable
Tableau 15	Éléments de passif éventuels
Tableau 16	Politiques spéciales sur les voyages

SECTION V - RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

1. Préparation à l'an 2000

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

Les Commissariats s'appuient dans une large mesure sur l'informatique pour offrir leurs services aux Canadiens et Canadiennes. Les Commissariats sont conscients depuis un certain temps du problème que posera le passage à l'an 2000, et, à l'automne 1996, ont procédé à une évaluation de leur infrastructure de technologie de l'information et de gestion de l'information.

L'évaluation a permis de confirmer qu'il y a lieu d'améliorer l'essentiel de l'infrastructure si l'on veut que celle-ci soit adaptée aux besoins de l'an 2000. On s'est également rendu compte que les Commissariats n'avaient pas suffisamment de ressources pour se procurer le matériel et les logiciels nécessaires.

Un plan de technologie de l'information et une présentation au Conseil du Trésor connexe ont été rédigés et approuvés par les ministres du Conseil du Trésor le 4 juin 1998. Cependant, le montant demandé n'a pas été accordé intégralement, puisque les ministres ont approuvé seulement 452 000 \$ des 728 000 \$ demandés pour 1998-1999 (CT 826164). Une décision sur les fonds résiduels de 1998-1999 et le financement des autres années à venir sera rendue en même temps que seront communiquées les recommandations faisant suite à la révision des ressources votées des Commissaires.

Bien que la haute direction estime que cette révision, qui s'appuiera sur une évaluation minutieuse des ressources actuelles, des normes de service et des pratiques en matière d'exécution de programme, permettra de régler la crise financière et de satisfaire aux besoins de l'infrastructure de technologie de l'information et de gestion de l'information des Commissariats, seulement 44 p. 100 (pour l'exercice 1999-2000) et 48 p. 100 (pour l'exercice 2000-2001) des fonds demandés au titre des projets de technologie et de gestion de l'information ont été approuvés par le Conseil. Les responsables des programmes sont en train d'évaluer l'incidence du manque à gagner sur la préparation à l'an 2000.

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

Les Commissaires à l'information et à la protection de la vie privée ont la responsabilité, devant le Parlement, de surveiller l'application des lois suivantes :

Loi sur l'accès à l'information

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

Loi sur la protection des renseignements personnels

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

3. Rapports annuels législatifs et autres publications

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

- **Rapport annuel 1998-1999 du Commissaire à l'information**, Ministre des Travaux publics et des services gouvernementaux, Ottawa, 1999 (s'adresser au Commissariat à l'information, Ottawa (Canada), K1A 1H3, ou téléphoner au (613) 995-2410).
- **Rapport annuel 1998-1999 du Commissaire à la protection de la vie privée**, Ministre des Travaux publics et des services gouvernementaux, Ottawa, 1999 (disponible sous forme de cassette audio, de disquette informatique ou de document sur papier : s'adresser au Commissariat à la protection de la vie privée, Ottawa (Canada), K1A 1H3, téléphoner au (613) 995-2410 ou consulter la page web du Commissariat).
- **Rapport sur le rendement pour la période prenant fin le 31 mars 1998**, Ministre des Travaux publics et des services gouvernementaux, Ottawa, 1998 (disponible dans les librairies locales ou par la poste en s'adressant à Travaux publics et services gouvernementaux - Édition, Ottawa (Canada), K1A 0S9).
- **Budget 1999-2000 : Rapport sur les plans et les priorités**, Ministre des Travaux publics et des services gouvernementaux, Ottawa, 1999 (disponible dans les librairies locales ou par la poste en s'adressant à Travaux publics et services gouvernementaux - Édition, Ottawa (Canada), K1A 0S9).

- Page web du Commissariat à l'information :
<http://infoweb.magi.com/~accessca/>
- Page web du Commissariat à la protection de la vie privée :
<http://privcom.gc.ca/>

4. Personne-ressource

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

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