

|         |               |                         |          |                                   |          |
|---------|---------------|-------------------------|----------|-----------------------------------|----------|
| EN BREF | QUOI DE NEUF? | PUBLICATIONS ET EXPOSÉS | LES LOIS | ORDONNANCES ET RAPPORTS D'ENQUÊTE | FORMULES |
|---------|---------------|-------------------------|----------|-----------------------------------|----------|

[Accueil](#) / [Publications et exposés](#) / [Rapports Annuels](#) / [Rapport annuel 1995](#)

 Version pour imprimante

## Rapport annuel 1995

### Table des Matières

- [Le message du Commissaire](#)
- [Les tâches du bureau du Commissaire](#)
- [Profil des demandes de renseignements pour l'ensemble des pouvoirs publics](#)
- [Voie de recours prévue](#)
- [Protection des renseignements personnels](#)
- [Questions analysées et conseils offerts](#)
- [Sensibiliser le public aux questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée](#)
- [État financier](#)
- [Annexe A](#)

# Le message du commissaire

Ce rapport annuel 1995 met en évidence les activités du bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, examine le fonctionnement du système d'accès à l'information et de protection de la vie privée de l'Ontario et identifie les nouveaux défis auxquels doivent faire face l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Il indique aussi de quelle façon le système d'accès à l'information et de protection de la vie privée répond aux pressions, ressenties par tous les organismes du secteur public, qui incitent sans cesse à réduire les coûts, à améliorer le service et à tirer profit de la technologie de l'information.

## VERS L'ANONYMAT

Cette année, une des initiatives les plus intéressantes a été la publication conjointe par le bureau du commissaire et l'autorité hollandaise de protection des données des Pays-Bas d'un rapport intitulé *Privacy-Enhancing Technologies: The Path to Anonymity*. Ce projet unique en son genre démontre les avantages de la coopération internationale et prouve que les questions de protection de la vie privée sont sans frontières.

Dans notre société moderne, les transactions quotidiennes sont enregistrées dans les moindres détails, et les particuliers n'ont presque aucun contrôle sur ces données une fois qu'ils les ont fournies. Notre rapport conjoint démontre que si nous pouvions minimiser les données personnelles identifiables, nous pourrions profiter des avantages offerts par l'âge de l'information tout en ramenant la protection de la vie privée au niveau où elle était avant l'avènement des ordinateurs.

Le rapport examine les technologies actuelles qui permettent d'effectuer des transactions anonymes authentiques, telles que la signature sans droit de regard, les pseudonymes numériques et les tiers de confiance. Notre analyse nous a permis de conclure que ces technologies qui favorisent l'anonymat et améliorent la protection de la vie privée sont très sécuritaires et devraient être adoptées partout.

Le rapport conjoint innove, car les autorités de protection des données y reconnaissent que la technologie de l'information pourrait contribuer à la création d'un âge d'or de la protection de la vie privée. Il faut cesser de considérer la technologie et la protection de la vie privée comme étant incompatibles et penser à la technologie en tant qu'instrument permettant d'améliorer nettement la protection de la vie privée.

La réaction internationale au rapport a été rapide, enthousiaste et positive. Il est évident que le rapport atteint un de ses objectifs principaux en servant de catalyseur du changement dans les approches visant la protection de la vie privée.

## PROTECTION DES DONNÉES DANS LE SECTEUR PRIVÉ

Une des stratégies clés de protection de la vie privée est l'intégration des valeurs de protection de la vie privée à la technologie elle-même. Une autre stratégie consiste à réglementer les activités du secteur privé relativement aux immenses banques de données qui sont actuellement compilées au cours des activités des entreprises.

Étant donné la vive préoccupation publique, documentée à maintes reprises par les sondages, concernant la protection de la vie privée, il est peu probable que les Ontariens se contentent de laisser la protection de la vie privée sur le marché à la merci de mesures volontaires. L'Association canadienne du marketing direct comprend cela et a demandé la création d'une loi nationale sur la protection de la vie privée visant les pratiques du secteur privé relativement à l'information — il s'agit du premier groupe d'affaires canadien à faire une telle demande.

Je crois que le moment est venu d'établir des exigences de protection des données harmonisées avec les normes internationales, telles que la Directive sur la protection des données qui a été adoptée récemment par l'Union européenne. En fait, le Comité consultatif fédéral sur l'autoroute de l'information préconise des mesures à cet effet. Le Comité a recommandé que le gouvernement fédéral adopte un cadre législatif flexible pour le secteur privé.

Cette législation exigerait que les organismes du secteur privé respectent le modèle de code de protection de la vie privée créé par l'Association canadienne de normalisation, tout en permettant aux entreprises de finaliser leur propre code.

Le gouvernement fédéral a aussi recommandé la création d'un cadre législatif régissant la protection des données personnelles dans le secteur privé.

Il est à noter que la directive de l'Union européenne restreint le transfert de renseignements personnels aux pays qui ne font pas partie de l'Union européenne et qui ne possèdent pas de mesures de protection des données adéquates. Les membres de l'Union européenne ont trois ans à compter d'octobre dernier pour rendre leurs lois et règlements conformes à la directive. Cette date limite s'applique aussi aux pays qui désirent continuer à faire des affaires avec l'Europe. À moins que des mesures ne soient prises sous peu, le flot de données qui arrive en Ontario pourrait être restreint, ce qui pourrait avoir un effet nuisible sur notre capacité concurrentielle.

Une loi nationale portant sur la protection de la vie privée créerait une norme standard de protection des données. Cela uniformiserait les règles du jeu pour toutes les entreprises, renforcerait la confiance des consommateurs envers les entreprises en général et améliorerait nos débouchés sur le marché mondial.

## L'ACCÈS À L'INFORMATION

Parlons maintenant de l'accès à l'information. En 1995, le nombre de demandes d'accès à l'information a atteint le chiffre record de 26 000 demandes pour les organismes municipaux et provinciaux.

Les organismes publics provinciaux ont répondu à environ la moitié des demandes dans un délai de 30 jours et à presque trois quarts des demandes dans les 60 jours. Les organismes publics municipaux ont également été très rapides, répondant à neuf demandes sur 10 dans les 30 jours. Ces taux de réponse impressionnants sont dus à l'engagement des organismes publics et aux efforts soutenus des coordonnateurs qui assurent le fonctionnement quotidien du système.

## LA DIVULGATION AUTOMATIQUE GAGNE DU TERRAIN

De nos jours, le public s'attend à un meilleur service à moindres frais. Il est donc impossible de maintenir le statu quo. À mon avis, la meilleure solution pour répondre aux demandes de renseignements du public dans l'environnement fiscal stricte actuel est d'utiliser une approche systémique plutôt que de traiter les demandes et les appels de façon unique.

Depuis quelques temps déjà, je préconise deux options : la divulgation systématique (les organismes publics déterminent d'avance les documents précis qui peuvent être divulgués systématiquement en réponse à une demande de renseignements officielle ou non officielle) et la diffusion automatique (les organismes publics devancent les besoins des clients et distribuent de façon périodique des documents généraux utiles sans attendre une demande particulière).

En général, la publication de documents d'intérêt à l'intention du public coûte moins cher et prend moins de temps que la recherche de documents précis en réponse à des demandes ponctuelles. En termes simples, la divulgation systématique et la diffusion automatique rendent l'accès à l'information plus rapide, plus facile et moins coûteuse.

De plus, il y a un côté philosophique à tout cela. En fin de compte, je ne crois pas que les Ontariens se contenteront de la divulgation sporadique de renseignements sur demande. Après tout, les renseignements que détient le gouvernement appartiennent aux citoyens; le gouvernement n'est que le gardien. Le véritable objectif des lois sur l'accès à l'information est de modifier la culture des organismes publics, d'encourager la transparence et le désir de partager des renseignements avec le public et de faire en sorte que cette nouvelle attitude fasse partie intégrante des activités de tous les jours.

Je trouve très encourageant que ces pratiques de rechange soient de plus en plus utilisées par les organismes provinciaux et municipaux. Voici un exemple parmi beaucoup d'autres : le Conseil scolaire de la ville de North York a publié un profil détaillé de chacune de ses écoles en 1995 et en 1996.

Ces rapports rédigés en langage clair présentent les résultats de l'école lors de tests standardisés, de même que le sommaire des résultats dans tout le système aux fins de comparaison. Le rapport comporte aussi un profil de la population étudiante et des renseignements sur les programmes offerts par l'école et sur ses plans d'amélioration. La publication de ces profils novateurs établit une norme élevée en ce qui concerne l'obligation de rendre des comptes aux contribuables et aux parents relativement à la performance de nos écoles.

Nous tous du bureau du commissaire essayons de mettre en pratique ce que nous prêchons. En novembre 1995, nous avons établi notre propre site sur le World Wide Web d'Internet en tant que source d'information sur pratiquement toutes nos activités. Notre système offre des outils, tels qu'un guide en langage clair portant sur les lois municipale et provinciale sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, des sommaires de nos exposés de principe et des index des ordonnances et des rapports d'enquête. Le texte intégral des ordonnances, des rapports d'enquête publiés et des exposés de principe est disponible par téléchargement. Nous avons reçu des commentaires très favorables concernant la commodité de l'accès en ligne à cette banque de données utiles.

## DIRIGEANT PRINCIPAL DE L'INFORMATION

L'Ontario se trouvera bientôt au premier rang en matière de développement et d'application de la technologie de l'information, et je suis d'avis que le moment est venu pour le gouvernement de l'Ontario d'adopter formellement un modèle qui est déjà en place dans le secteur privé et, de plus en plus, dans d'autres provinces et territoires.

Je crois qu'il est temps de reconnaître le rôle et le mandat d'un dirigeant principal de l'information, ce qui mettrait l'accent sur l'importance de gérer les renseignements de façon uniforme dans tout le gouvernement de l'Ontario.

L'Ontario a déjà démontré son engagement à améliorer l'accès à l'information par le public par l'entremise de la technologie. La création officielle d'un poste de dirigeant principal de l'information offrirait de nombreux avantages : le secteur privé pourrait mieux comprendre le rôle du gouvernement dans cet important domaine, la personne occupant ce poste servirait d'agent de coordination pour établir des partenariats avec le secteur privé et d'autres provinces et territoires et elle encouragerait l'engagement continu du gouvernement relativement à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée.

## RECONNAISSANCE DU TRAVAIL D'ÉQUIPE

L'examen des réalisations de cette année ne serait pas complet sans souligner le travail effectué par les gens qui les ont rendues possibles : le personnel du bureau du commissaire, qui continue de se surpasser d'année en année, le groupe d'accès à l'information et de protection de la vie privée du Secrétariat du Conseil de gestion et les coordonnateurs à l'accès à l'information et à la protection de la

vie privée des organismes provinciaux et municipaux. Au cours de l'année qui vient, je serai heureux de continuer à travailler avec ces gens compétents et engagés afin d'améliorer encore le service à la clientèle et l'utilisation productive des ressources des contribuables.

Tom Wright

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

---

## LES TÂCHES DU BUREAU DU COMMISSAIRE

Le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée accomplit ses tâches en vertu de deux lois : la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (la loi provinciale) qui est entrée en vigueur en 1988 et la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* (la loi municipale), qui est entrée en vigueur en 1991. Ensemble, ces deux lois constituent un système législatif englobant l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

La loi provinciale vise tous les ministères gouvernementaux de l'Ontario et la plupart des organismes, conseils et commissions provinciaux, ainsi que les collèges d'arts appliqués et de technologie et les conseils régionaux de santé. La loi municipale vise les organismes municipaux locaux, comme les municipalités, la police, les bibliothèques, les conseils de santé, les conseils scolaires, les commissions de services publics et les commissions de transports.

L'accès à l'information signifie l'accès du public aux documents généraux concernant les activités des pouvoirs publics, allant de l'administration et de l'exploitation à la législation et aux principes directeurs. L'objectif sous-jacent est la transparence des pouvoirs publics, l'obligation pour les représentants élus et nommés de rendre des comptes aux gens qu'ils servent.

La protection de la vie privée signifie la protection des renseignements personnels, c'est-à-dire, les données concernant des particuliers identifiables, que détiennent les pouvoirs publics. Les lois fixent des règles sur la façon dont les organismes publics peuvent recueillir et utiliser les données personnelles. En outre, les particuliers ont le droit d'examiner leurs propres renseignements personnels et de les rectifier au besoin.

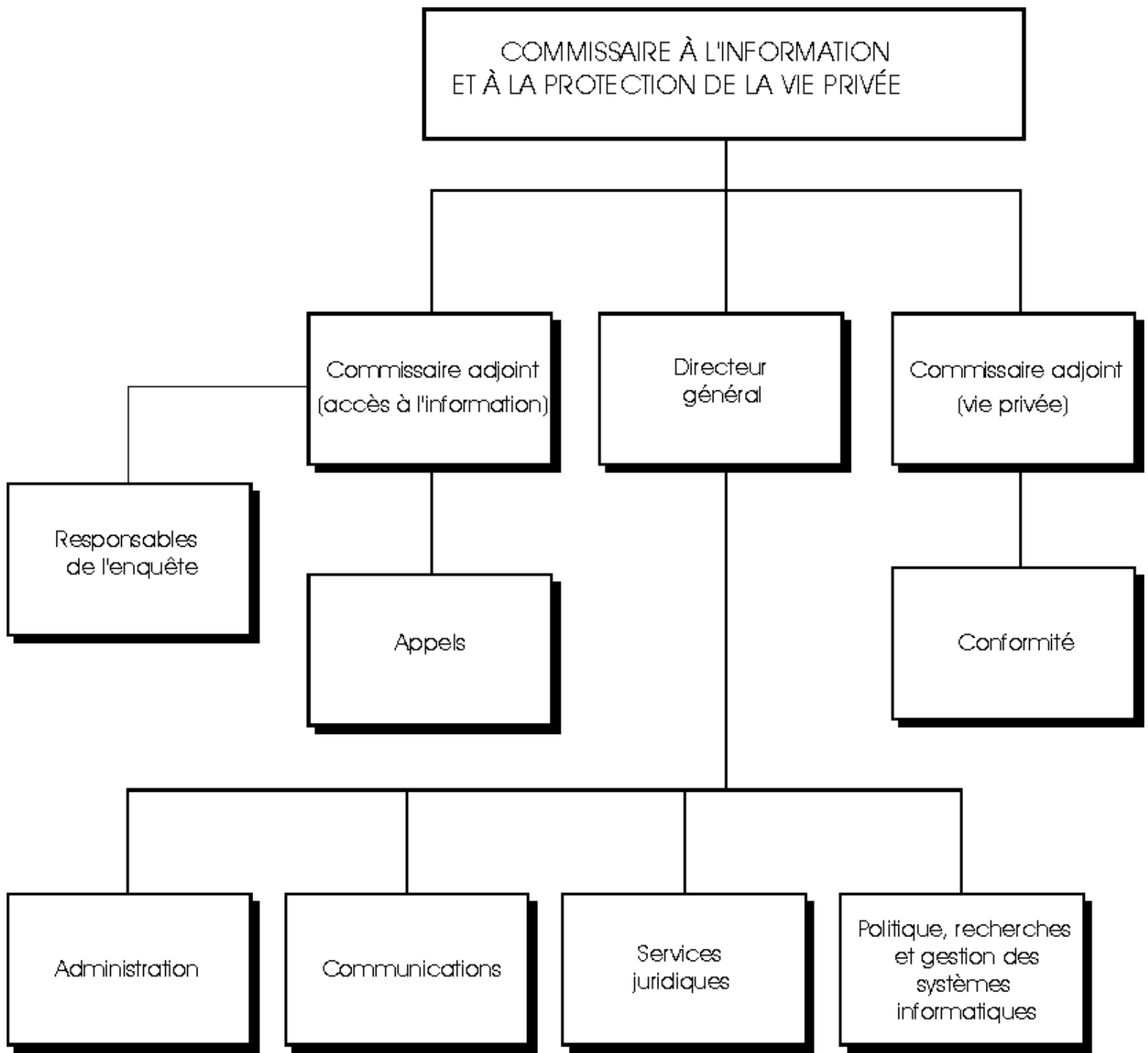
Le principe fondamental des lois implique que les pouvoirs publics sont les gardiens, et non les propriétaires, des renseignements qu'ils détiennent. Le véritable propriétaire des renseignements généraux est le public et le véritable propriétaire des renseignements personnels est le particulier concerné par ces renseignements.

Les lois prévoient la création d'un organisme indépendant, le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, pour examiner les décisions des pouvoirs publics concernant l'accès aux renseignements de même que leurs pratiques de protection des données. Afin d'assurer son impartialité, le commissaire est nommé par l'Assemblée législative et relève d'elle et non pas du gouvernement au pouvoir.

En remplissant son mandat, le bureau du commissaire joue plusieurs rôles importants :

- régler les appels déposés lorsque les organismes publics refusent de permettre l'accès aux renseignements;
- mener des enquêtes sur les atteintes à la confidentialité des renseignements que détiennent les pouvoirs publics;
- assurer que les organismes publics se conforment aux lois;
- effectuer des études sur les questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée et émettre des recommandations concernant les lois et les programmes proposés par les pouvoirs publics; et
- informer le public au sujet des lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée de l'Ontario.

Conformément à la loi, le commissaire a délégué certains de ses pouvoirs décisionnels aux membres de son personnel. Le commissaire adjoint (accès à l'information) et six responsables des enquêtes ont le pouvoir de rendre des ordonnances pour régler les appels. Pour sa part, la commissaire adjointe (vie privée) effectue des enquêtes sur les atteintes à la vie privée, examine les pratiques des pouvoirs publics, approuve les demandes de collecte indirecte de renseignements personnels et émet des observations sur les comparaisons informatisées proposées par le gouvernement provincial.



## Profil des demandes de renseignements pour l'ensemble des pouvoirs publics

Chaque année, les organismes publics, tant provinciaux que municipaux, font un rapport au bureau du commissaire de leurs activités aux termes des lois. Ils lui fournissent des données sur les demandes qu'ils ont reçues pour des documents généraux, des renseignements personnels et la rectification des renseignements, ainsi que sur les mesures prises pour répondre à ces demandes. L'analyse de ces rapports nous donne une vue d'ensemble utile de la conformité avec les lois.

En tout, les organismes publics provinciaux ont reçu 11 645 demandes d'accès en 1995, ce qui représente une légère baisse par rapport à l'année dernière. Les organismes publics municipaux ont reçu 14 671 demandes, ce qui représente une augmentation importante par rapport au nombre record de demandes reçues l'année dernière (10 238). Il s'agit également de la première année où les organismes publics municipaux ont reçu plus de demandes que les organismes publics provinciaux.

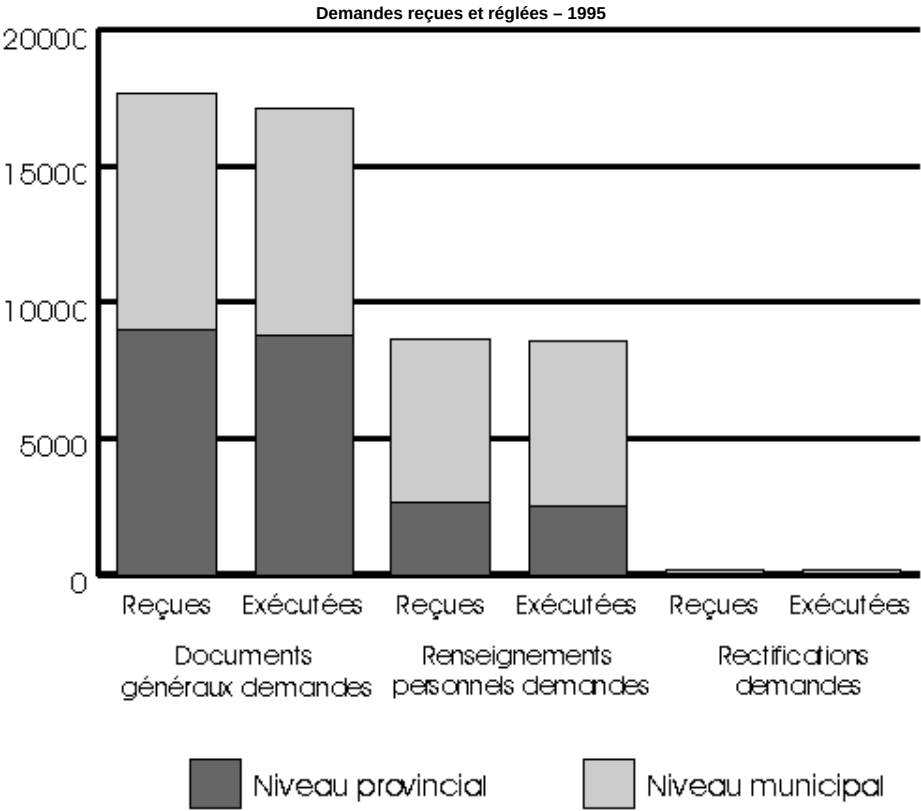
Il y a eu environ deux fois plus de demandes d'accès à des documents généraux que de demandes de renseignements personnels. Les proportions étaient différentes pour les organismes provinciaux et municipaux : les demandes de documents généraux ont dépassé de plus de trois fois les demandes de renseignements personnels auprès des organismes provinciaux et d'environ 1,4 fois les demandes auprès des organismes municipaux.

Une fois de plus, la grande majorité des demandes reçues par les organismes provinciaux et municipaux avaient été réglées à la fin de l'année 1995. Seuls huit pour cent des demandes ont été reportées

à 1996.

Une fois de plus le ministère des Finances a enregistré le plus grand nombre de demandes aux termes de la loi provinciale, suivi du ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels, puis du ministère du Travail et enfin du ministère de l'Environnement et de l'Énergie. Ces quatre ministères représentent 62 pour cent de toutes les demandes effectuées au niveau provincial.

Les commissions de police ont reçu 48 pour cent des demandes aux termes de la loi municipale. Les municipalités (y compris les administrations municipales) sont au deuxième rang avec 35 pour cent, suivies des conseils scolaires avec sept pour cent et des commissions de services publics avec quatre pour cent.



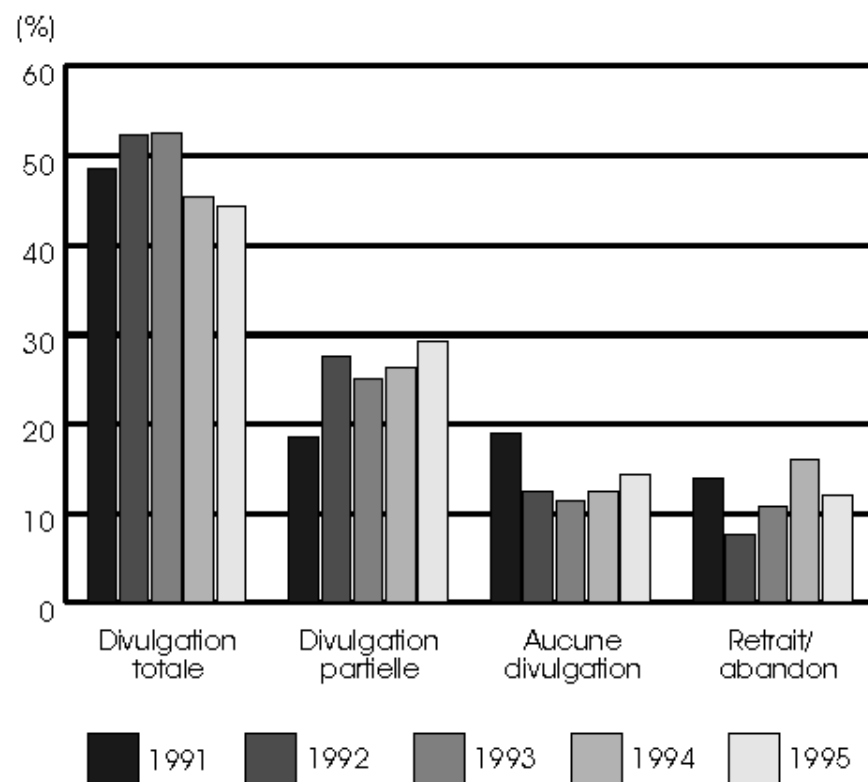
En 1995, ils ont répondu à 47 pour cent des demandes dans les 30 jours, 74 pour cent dans les 60 jours; tandis que sept pour cent seulement ont pris plus de 120 jours.

En 1995, les organismes publics municipaux ont répondu à une forte majorité des demandes, soit 90 pour cent, dans un délai de 30 jours. Il s'agit de la cinquième année consécutive où on enregistre à peu près le même nombre élevé. En 1995, les organismes municipaux ont répondu à 97 pour cent des demandes dans les 60 jours, et moins d'un pour cent a pris plus de 120 jours.

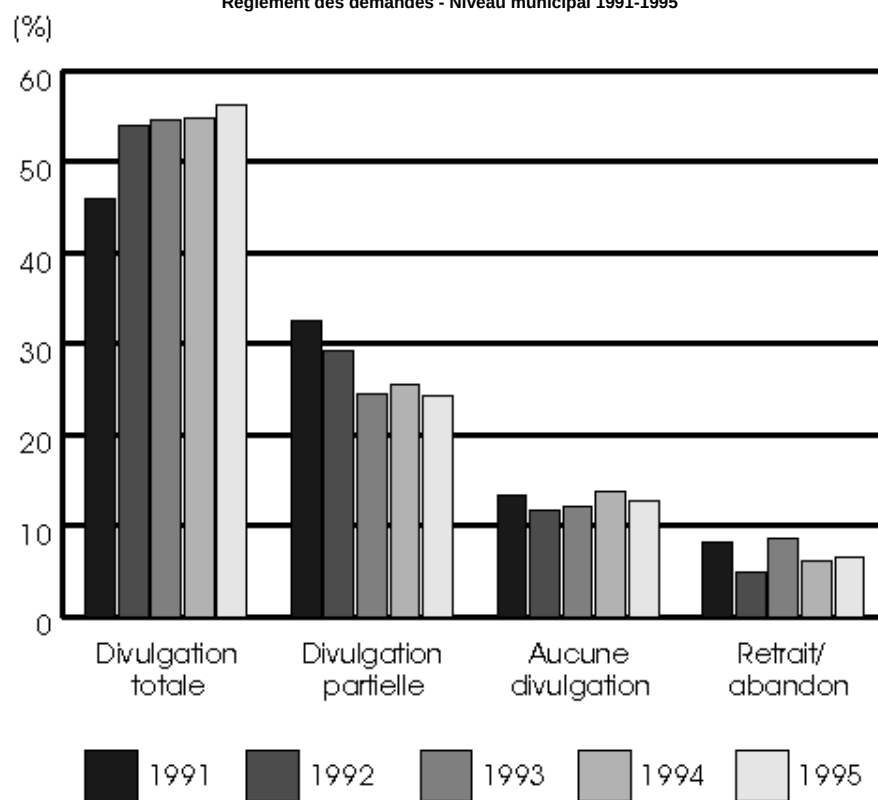
Quarante-quatre pour cent des demandes provinciales réglées ont mené à la divulgation de tous les renseignements demandés. En ce qui concerne les demandes municipales, le chiffre a atteint 56 pour cent. Il n'y a eu aucune divulgation de renseignements dans environ un cas sur sept.

Les organismes peuvent, et dans certains cas, doivent refuser de divulguer certains renseignements, conformément aux exceptions prévues dans les lois. Conformément à l'évolution observée au cours des dernières années, la protection de la vie privée et la protection des renseignements personnels ont été les deux principales exceptions invoquées en 1995 par les organismes provinciaux et municipaux.

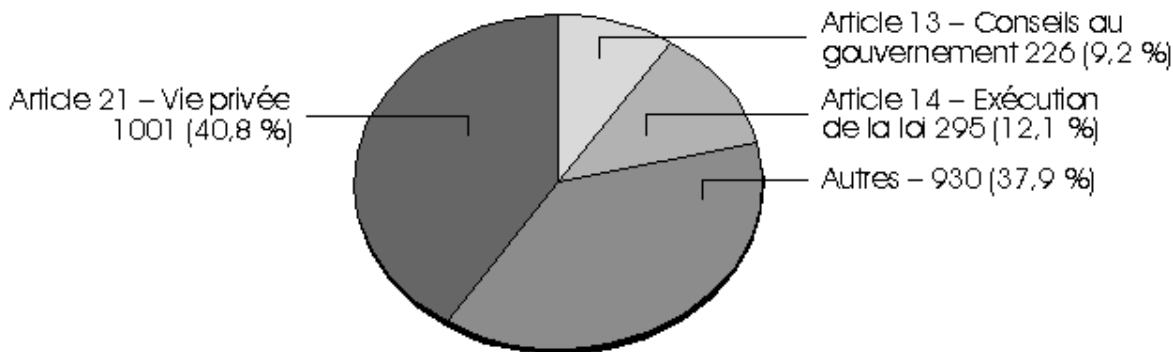
Règlement des demandes - Niveau provincial 1991-1995



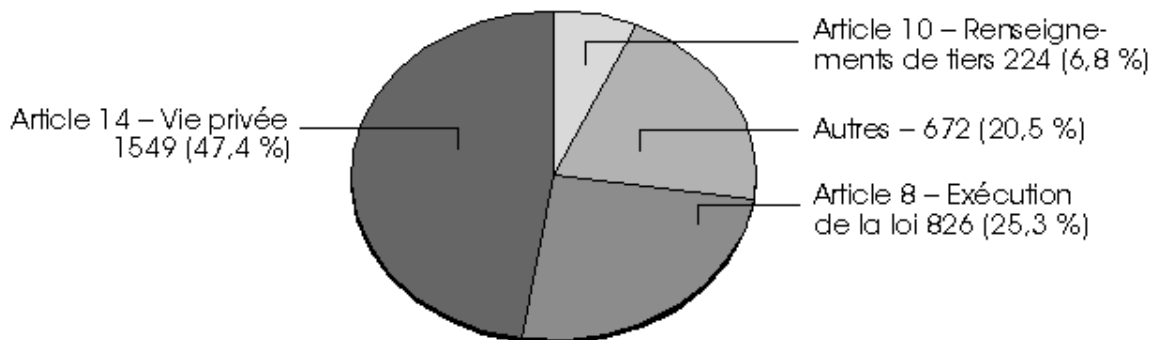
Règlement des demandes - Niveau municipal 1991-1995



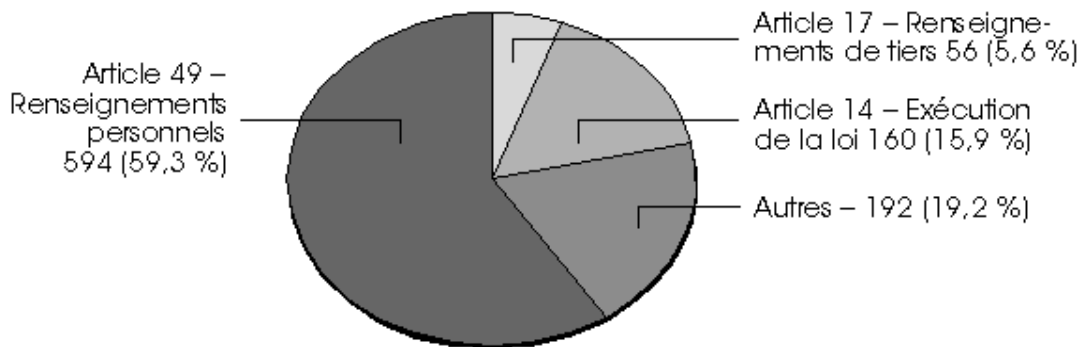
Exceptions invoquées - Niveau provincial  
Documents généraux - 1995



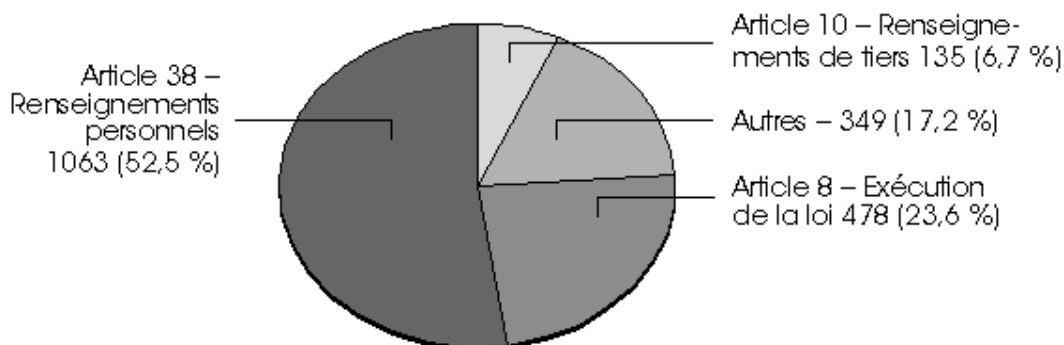
Exceptions invoquées - Niveau municipal  
Documents généraux - 1995



Exceptions invoquées - Niveau provincial  
Renseignements personnels - 1995



Exceptions invoquées - Niveau municipal  
Renseignements personnels - 1995



La loi permet aux particuliers de rectifier leurs propres renseignements personnels que détiennent les organismes publics. Cette année, les organismes provinciaux ont reçu 13 demandes de rectification et en ont refusé trois. Les organismes municipaux ont reçu 146 demandes de rectification – environ un tiers du nombre de demandes reçues l'année dernière – et n'en ont refusé que 21. Lorsque la rectification est refusée, l'auteur de la demande peut joindre au document une déclaration de désaccord afin d'expliquer pourquoi il estime que les renseignements sont inexacts. Cette année, aucune déclaration de désaccord n'a été annexée dans le cas de documents provinciaux et seulement sept déclarations de désaccord ont été annexées dans le cas de documents municipaux.

La loi permet aux organismes publics d'exiger des frais pour l'accès à l'information dans certaines conditions. L'organisme doit produire une estimation préalable lorsque les frais prévus dépassent 25 \$. Il peut, à son gré, ne pas exiger de frais lorsqu'il le juge équitable en tenant compte de plusieurs facteurs précis. À noter qu'il ne peut demander le paiement de frais pour l'accès aux propres

renseignements personnels du demandeur.

Comme par les années passées, les organismes provinciaux ont le plus fréquemment invoqué la reproduction des documents comme motif de perception de frais en 1995. La reproduction a été invoquée dans 47 pour cent des cas où il y a eu perception de frais, suivie par la préparation des documents (42 pour cent) et l'expédition (huit pour cent). Les organismes municipaux ont invoqué la reproduction des documents dans 39 pour cent des cas où il y a eu perception de frais, suivie par d'autres (frais divers) dans 21 pour cent des cas et la préparation des documents (19 pour cent).

| Cas où il y a eu estimations des frais<br>Documents généraux – 1995 |                   |       |                  |       |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|------------------|-------|
|                                                                     | Niveau provincial |       | Niveau municipal |       |
| Perçus en totalité                                                  | 84,8 %            | 2 731 | 41,1 %           | 886   |
| Exemptés en partie                                                  | 0,3 %             | 11    | 1,0 %            | 21    |
| Exemptés en totalité                                                | 14,9 %            | 479   | 57,6 %           | 1 235 |
| Total – perçus (dollars)                                            | 115 302,22 \$     |       | 68 704,93 \$     |       |
| Total – exemptés (dollars)                                          | 5 785,15 \$       |       | 4 709,99 \$      |       |

## Voie de recours prévue

Une caractéristique clé du système d'accès à l'information et de protection de la vie privée en Ontario est le droit d'interjeter appel en vertu des lois devant le bureau du commissaire relativement aux décisions des pouvoirs publics. Peuvent faire l'objet d'un appel, le refus de permettre l'accès à des dossiers généraux ou à des renseignements personnels, le refus de rectifier des renseignements personnels, l'imposition de frais ou d'autres aspects du traitement d'une demande de renseignements.

Avant de commencer une enquête formelle, le bureau du commissaire cherche d'abord à régler le cas par la médiation. Si le litige ne peut être réglé à l'amiable dans un délai raisonnable, nous effectuons alors une enquête et rendons une ordonnance pour régler l'appel.

## Accroissement de la productivité

Le règlement efficace des appels demeure un des objectifs prioritaires du bureau du commissaire afin d'améliorer le service à la clientèle et de mieux utiliser les ressources. En 1995, nous avons classé huit pour cent plus d'appels et émis 20 pour cent plus d'ordonnances qu'en 1994.

Nous avons aussi réglé les appels plus rapidement. Pendant l'année, 88 pour cent des appels étaient classés dans les cinq mois suivant la date à laquelle ils avaient été reçus, ce qui représente une augmentation par rapport à 1994 (82 pour cent) et à 1993 (66 pour cent). Le temps moyen pris pour classer un appel a continué de diminuer, passant à 3,3 mois cette année, comparativement à 3,6 mois l'année dernière et à 5,4 mois en 1993.

Au cours de l'année 1995, nous avons appliqué à tous les appels déposés les procédures mises à l'essai depuis les deux dernières années par l'entremise de notre projet d'innovation pilote. Dans le cadre de ces nouvelles procédures, nous avons établi des délais plus structurés pour les divers stades du processus d'appel. Par exemple, une enquête est automatiquement déclenchée si l'appel n'a pas été réglé dans un délai d'un peu plus de deux mois. Cette échéance peut favoriser les efforts de médiation, qui continuent souvent une fois l'avis d'enquête émis.

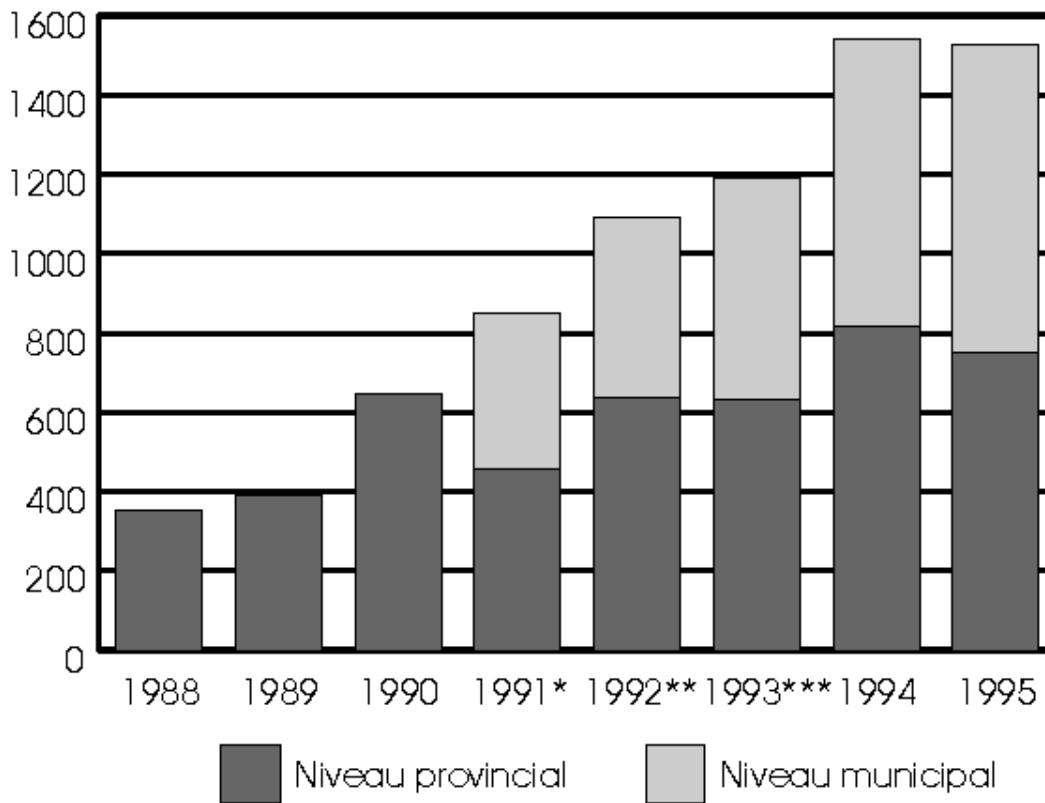
L'expérience a démontré que le règlement par la médiation nécessite moins de ressources et produit généralement des résultats plus satisfaisants pour les appelants et pour les organismes. Cette année, nous avons créé un groupe de travail interne dans le but d'étudier la façon dont la médiation est utilisée dans les autres organismes publics de l'Ontario et dans les commissions d'accès à l'information et de protection de la vie privée d'autres provinces. Nous mettons en application ce que nous avons appris en créant un nouveau cours interne de formation du personnel, en offrant aux clients plus de renseignements sur les avantages de la médiation et en mettant davantage l'accent sur la communication face à face plutôt que sur les dialogues au téléphone.

## Évolution statistique des appels

En tout, 1 526 appels<sup>(1)</sup> ont été déposés auprès du bureau du commissaire en 1995, ce qui représente une baisse d'un pour cent par rapport à l'année précédente. Pour la première fois, les appels relevant de la loi municipale ont dépassé ceux relevant de la loi provinciale. Il y a eu 774 appels au niveau municipal, soit une augmentation de sept pour cent par rapport à l'année précédente et 752 appels au niveau provincial, représentant une baisse de huit pour cent.

(1) Les statistiques figurant dans le présent rapport annuel ne portent que sur des appels actifs, sauf indication contraire. En 1991, le bureau du commissaire a établi une règle limitant le nombre d'appels provenant d'une même source que nous instruirons en même temps. Cette règle était nécessaire pour contrôler le recours en masse au processus d'appel. Les appels actifs sont ceux dont le bureau du commissaire s'est occupé activement au cours de l'année. Tous les autres appels sont classés comme étant inactifs.

Cette année, 84 pour cent des appels provinciaux visaient des ministères plutôt que des organismes, tandis que 51 pour cent des appels municipaux concernaient les municipalités, suivies des commissions de police et des conseils scolaires. On a observé la même évolution au cours des dernières années.



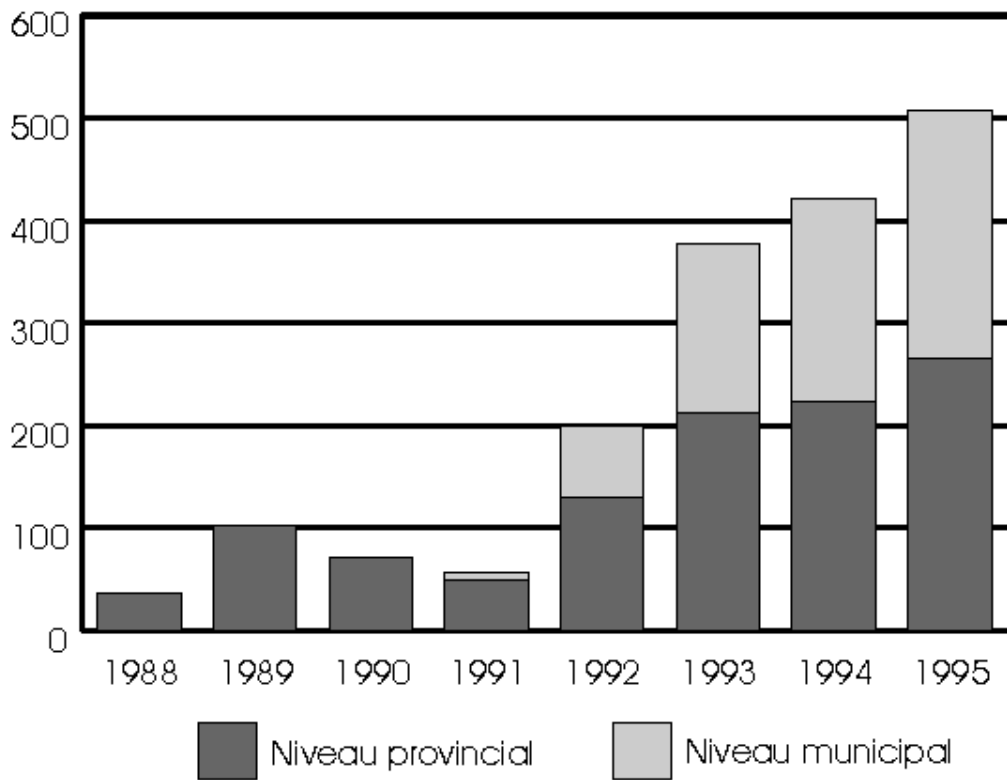
\* pendant 1991, 741 appels inactifs de plus ont été reçu  
 \*\* pendant 1992, 129 appels inactifs de plus ont été reçu  
 \*\*\* pendant 1993, 28 appels inactifs de plus ont été reçu

Pendant l'année 1995, le bureau du commissaire a classé 1 595 appels. Comme c'était le cas en 1994, le total était divisé presque également entre les deux lois : 51 pour cent des cas réglés concernaient les organismes provinciaux et 49 pour cent concernaient les organismes municipaux. Le nombre d'appels provinciaux et municipaux classés a augmenté de neuf pour cent et de huit pour cent respectivement.

Cette année, nous avons réglé 36 pour cent des appels classés au moyen d'une ordonnance, comparativement à 32 pour cent en 1994. L'évolution était similaire pour les deux lois : 36 pour cent des appels au niveau provincial et 35 pour cent des appels au niveau municipal ont été classés au moyen d'une ordonnance cette année.

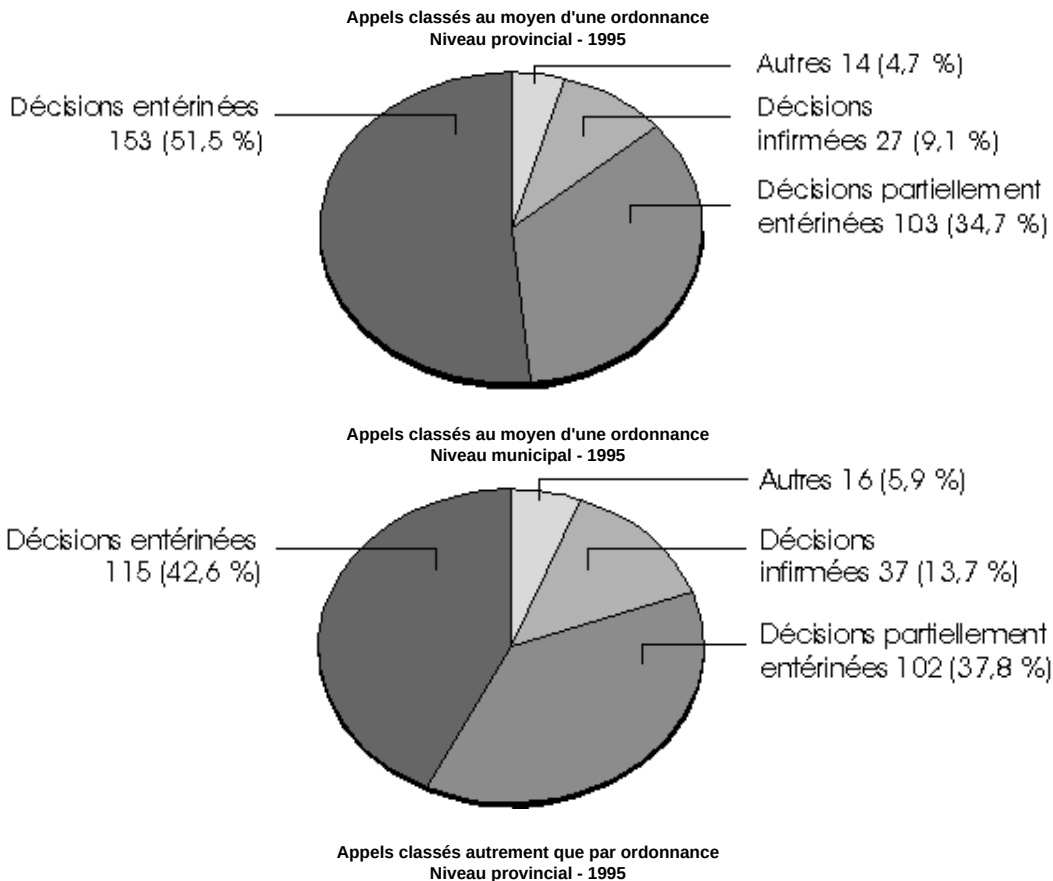
En tout, le bureau du commissaire a rendu 507 ordonnances en 1995. La répartition au niveau provincial et municipal était similaire à celle de 1994 : 52 pour cent des ordonnances visaient des organismes provinciaux et 48 pour cent visaient des organismes municipaux. (Le nombre d'ordonnances est inférieur au nombre d'appels réglés au moyen d'une ordonnance, puisqu'une ordonnance peut régler plus d'un appel.)

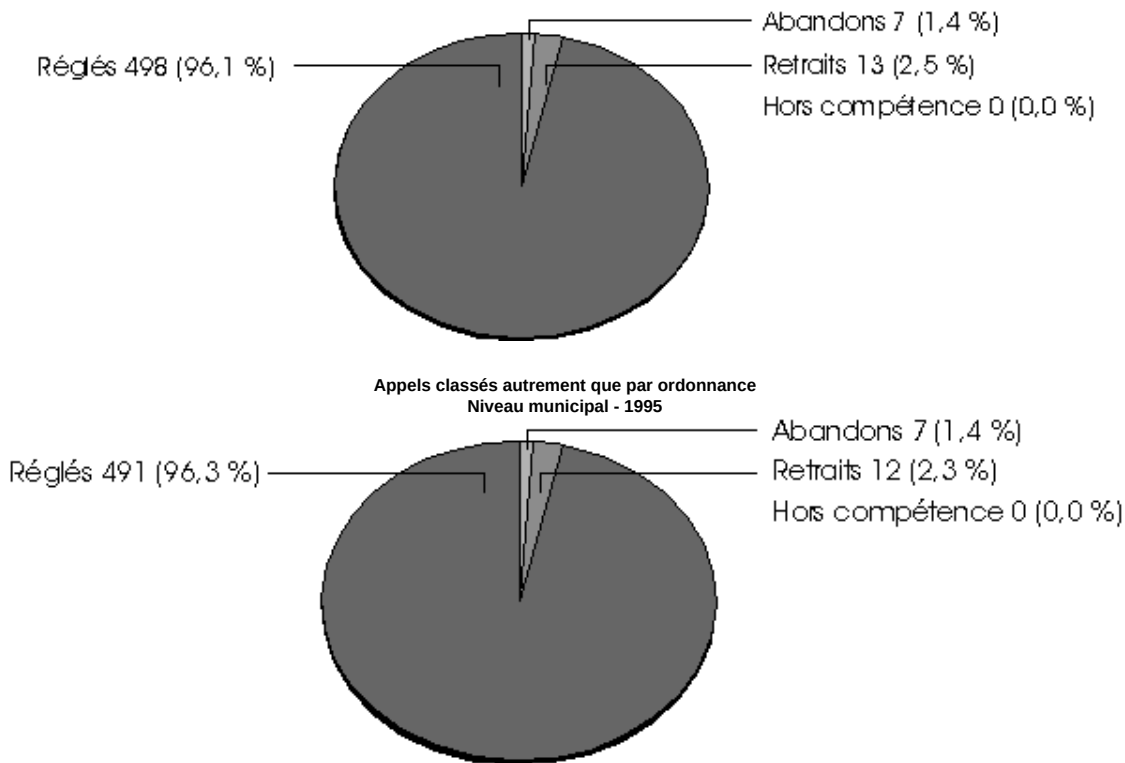
Ordonnances rendues -- 1988-1995



Dans le cas des appels réglés par ordonnance, la décision de l'organisme public a été entérinée dans 47 pour cent des cas cette année, ce qui n'a presque pas changé par rapport à l'année dernière (46 pour cent). La décision de l'organisme a été partiellement entérinée dans 36 pour cent des cas, ce qui représente une augmentation par rapport à 31 pour cent, et elle n'a pas été entérinée dans 11 pour cent des cas, ce qui représente une baisse par rapport à 20 pour cent.

Le règlement par la médiation a eu lieu dans 62 pour cent des appels réglés cette année, ce qui représente une augmentation par rapport à l'année dernière (59 pour cent). En tout, presque mille cas ont été réglés avec succès par la médiation en 1995.





## Les points saillants des ordonnances

Voici le résumé de certaines ordonnances clés rendues par le bureau du commissaire en 1995 :

### CONTRÔLE DES ABUS DU PROCESSUS

En décembre 1994, les commissions et les chefs de police de quatre corps de police ont demandé une injonction du tribunal contre le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée et deux particuliers qui avaient présenté un grand nombre de demandes de renseignements au cours d'une période d'environ deux ans. Les demandeurs avaient demandé l'accès à des renseignements sur les horaires de nettoyage des toilettes dans les départements de police, sur des observations d'OVNI, une liste détaillée des arrestations effectuées sur une période de cinq et dix ans, etc. Ces demandes sans rapport entre elles étaient souvent présentées à plusieurs corps de police en même temps.

La demande faite à la Cour stipulait que les demandes étaient frivoles, vexatoires et constituaient un abus du droit d'accès à l'information prévu par la loi municipale. Le cas a été reporté à une date ultérieure afin de permettre au bureau du commissaire d'effectuer une enquête sur les demandes frivoles ou vexatoires.

Cinq appels mettant en cause un des demandeurs ont été inclus dans l'enquête. Nous avons invité les parties intéressées à agir en tant qu'intervenants, et vers la fin du mois d'août, nous avons tenu une audience publique. Après avoir examiné le dossier, le commissaire a rendu une ordonnance réglant le cas le 18 octobre.

Le commissaire a déclaré que la conduite du demandeur constituait un abus des processus des institutions gouvernementales et du bureau du commissaire. L'ordonnance imposait des conditions au traitement de toute demande et de tout appel provenant du demandeur maintenant et pour une période ultérieure spécifiée. Le commissaire a conclu que la loi, telle qu'elle était alors rédigée, ne libérait pas une institution de l'obligation de répondre aux demandes frivoles ou vexatoires.

Dans l'ordonnance, le commissaire a souligné le fait qu'il existe une distinction entre le droit statuaire et les moyens disponibles pour obtenir ce droit. Il a déclaré que bien que le demandeur ait en principe un droit d'accès illimité à l'information gouvernementale, sous réserve uniquement des exceptions stipulées dans la loi, il n'a cependant pas un droit d'accès illimité aux processus disponibles pour obtenir ce droit. Le nombre excessif de demandes et d'appels, leur nature différente et leur champ d'application étendu, entre autres facteurs, ont mené au jugement d'abus du processus qui a été rendu.

Les conditions imposées par l'ordonnance ont été conçues afin de maintenir le droit d'accès à l'information du demandeur tout en empêchant les abus du processus. Voici quelles sont ces conditions :

- aucun organisme public, relevant de la loi provinciale ou municipale, n'était tenu de traiter les demandes ou appels du demandeur pendant les prochains 60 jours, jusqu'au 17 décembre 1995;
- le nombre de demandes et/ou d'appels auxquels il a droit à n'importe quel moment au cours des 12 mois suivant la date de l'ordonnance, et ce, jusqu'au 17 décembre 1996, est limité à cinq;
- aucun organisme public ne sera tenu de traiter plus d'un de ses appels et/ou demandes à la fois, jusqu'à un maximum de quatre demandes et/ou appels par année;
- après 12 mois, toute personne ou tout organisme concerné par l'ordonnance peut faire une demande de modification de l'ordonnance; à défaut de quoi, les conditions de l'ordonnance demeureront les mêmes d'année en année. (Ordonnance M-618(2))

(2) Cette ordonnance faisait l'objet d'une révision judiciaire au moment de la rédaction du présent rapport.

### APPLICATION DU PRINCIPE DE L'INTÉRÊT PUBLIC L'EMPORTE

Le ministère du Procureur général a reçu une demande provenant d'un journaliste visant tous les documents concernant la mise en place d'un réseau local dans la Direction des services d'informatique et de télécommunications du ministère. Plus précisément, le demandeur recherchait des renseignements sur un particulier désigné, y compris la classification de son emploi et ses tâches, la compagnie par l'entremise de laquelle il avait été embauché, son accès aux dossiers informatiques du ministère, les circonstances entourant son embauche et sa cessation d'emploi et d'autres questions.

Le ministère a refusé de confirmer ou de nier l'existence des documents demandés et le journaliste a interjeté appel, soutenant que la divulgation était manifestement dans l'intérêt du public. Il a affirmé que l'embauche du particulier désigné constituait un manquement à la sécurité et menaçait l'intégrité d'une zone vulnérable du ministère.

Le bureau du commissaire a déclaré que le simple fait de divulguer l'existence des documents ne constituait pas une atteinte injustifiée à la vie privée et en a donc confirmé l'existence. Lors de l'examen

du contenu des documents, nous avons trouvé des renseignements personnels dont la divulgation constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée. Nous avons donc relu l'article 23 (intérêt du public l'emporte) de la loi provinciale (article 16 de la loi municipale) et nous avons examiné les faits afin de déterminer s'il existait une nécessité manifeste de divulguer le document dans l'intérêt public qui l'emportait sans conteste sur la fin visée par l'exception.

À notre avis, il faut mesurer l'intérêt public en tenant compte de l'objectif central de la loi qui est d'éclaircir les activités des pouvoirs publics. Dans ce cas-ci, de sérieuses questions ont été soulevées relativement à la possibilité d'un risque pour la sécurité et concernant le caractère adéquat des actes du ministère. Nous sommes d'avis que des parties tirées d'une feuille de question essentielle, une note d'information préparée par le ministère, contribuerait à mieux faire comprendre au public les activités des pouvoirs publics.

Nous avons donc ordonné la divulgation des parties pertinentes de la feuille de question essentielle, malgré les conséquences pour la vie privée. C'est la première fois que le bureau du commissaire appliquait la dérogation contenue dans l'article 23. (Ordonnance P-984)

## DROIT À LA VIE PRIVÉE PLUS RESTREINT DES PERSONNALITÉS CONNUES

Le ministère des Affaires civiles et culturelles et des Loisirs a reçu une demande d'accès à des documents relatifs à sa participation aux efforts visant à empêcher la représentation de la pièce de théâtre musicale *Show Boat*. Le ministère a trouvé les documents admissibles et a nié l'accès à la plupart, en tout ou en partie.

Le ministère a justifié sa décision en raison du fait que certains de ces documents comportaient des conseils ou des recommandations à l'Administration et que la divulgation de certains autres constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée. L'avis d'enquête a été envoyé à 41 personnes dont le nom figurait dans les documents et six d'entre elles ont fourni des représentations.

Le bureau du commissaire a déterminé que certains documents contenaient effectivement des conseils ou des recommandations. D'autres documents comportaient des renseignements personnels, plus précisément, des renseignements sur la race, l'origine ethnique ou la religion des personnes, dont la divulgation constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée.

Cependant, d'autres renseignements sur des personnes ne pouvaient être qualifiés de personnels, étant donné qu'on faisait référence à leur état professionnel et non personnel. Le nom de certaines de ces personnes figurait dans les documents dans le contexte des responsabilités de leur emploi, alors que d'autres étaient mentionnées en leur qualité de politiciens, de représentants élus, de leaders de la communauté ou de membres des médias.

Le bureau du commissaire est d'avis que les personnes occupant de tels postes renoncent sciemment à une partie de leur vie privée lorsqu'ils prennent position sur certaines questions ou lorsqu'ils assistent à des événements où les médias sont présents. Dans ces circonstances, il est déraisonnable de s'attendre à ce que l'identité de ces personnes demeure confidentielle. (Ordonnance P-978)

## ACCÈS AUX DOSSIERS D'UN AVOCAT

Une employée de The Thunder Bay Hydro Commission (l'Hydro) a demandé à l'Hydro d'avoir accès à tous les documents relatifs à une enquête portant sur elle et un ancien employé. La demanderesse a aussi demandé à voir les communications entre l'Hydro et l'avocat chargé de l'enquête, toutes les déclarations faites par les personnes questionnées par l'avocat et une copie de son dossier personnel. L'Hydro lui a permis l'accès à son dossier personnel et aux procès-verbaux des réunions de l'Hydro, mais a nié l'accès aux autres documents demandés. La demanderesse en a appelé de cette décision.

Pendant la médiation, l'Hydro a accepté de permettre l'accès à d'autres documents demandés, mais pas aux dossiers d'enquête de l'avocat, invoquant le fait qu'elle n'avait ni la garde ni le contrôle de ces documents, et que, par conséquent, ces documents ne faisaient pas l'objet de la loi municipale.

Le bureau du commissaire a réglé deux questions. Premièrement, nous avons conclu que l'Hydro n'avait pas la garde des documents détenus par l'avocat. Deuxièmement, il fallait déterminer si l'Hydro avait le contrôle des autres documents admissibles dont l'avocat avait la garde.

Après avoir examiné les facteurs pertinents, le bureau du commissaire a accepté la déclaration de l'Hydro à savoir que les documents étaient la propriété de l'avocat, que l'Hydro n'avait aucun contrôle sur eux et que, par conséquent, les documents ne pouvaient faire l'objet d'une demande d'accès en vertu de la loi.

Dans la postface de l'ordonnance, nous avons souligné l'importance de conserver le droit d'accès à l'information dans des situations où un organisme public a décidé de recourir à la sous-traitance pour des services qu'il avait coutume d'offrir directement. Tout au moins, les accords avec les sous-traitants devaient stipuler que l'organisme public conserve le contrôle des documents aux fins de la loi. (Ordonnance M-506)

## ACCÈS AUX NOTES DE FRAIS

Une association de contribuables a demandé au conseil scolaire de la ville de North York de lui fournir le détail des dépenses engagées par huit conseillers scolaires sur une période d'environ deux ans et demi de même qu'un exemplaire du registre des chèques pour une période de trois ans et demi. Le demandeur a interjeté appel des estimations de frais du conseil qui ont par la suite été réduites à 756 \$ et 349 \$, respectivement.

Le bureau du commissaire a accepté les frais révisés, étant donné qu'ils avaient été calculés conformément aux dispositions de la loi municipale. Cependant, dans la postface de l'ordonnance, le commissaire a souligné l'intérêt croissant du public pour les registres relatifs aux dépenses. Il a reconnu que bien que les lois envisagent le principe de l'utilisateur-payeur en ce qui concerne l'accès à des documents généraux, il faut faire preuve de souplesse lorsqu'on applique ce principe en tenant compte de la nature des renseignements demandés et de la fréquence de ce type de demande.

Le commissaire est d'avis qu'il est temps pour tous les organismes publics de mettre à la disposition du public de façon systématique les renseignements relatifs aux dépenses, y compris les dépenses engagées par les cadres supérieurs qui leur seront remboursées par l'organisme. En fait, cette approche s'applique également à tous les documents généraux admissibles détenus par les pouvoirs publics, ajoute le commissaire. Finalement, la divulgation systématique rend l'accès à l'information par le public plus rapide, plus facile et moins coûteuse. (Ordonnance M-583)

## La médiation fournit de bons résultats

La grande majorité des appels sont réglés volontairement par la médiation. Voici des exemples où les responsables des appels du bureau du commissaire ont joué un rôle constructif et ont aidé les parties à trouver un terrain d'entente.

## PROBLÈMES RÉGLÉS

L'appelant a demandé au ministère du Logement une copie d'un rapport visant le propriétaire d'un parc pour caravanes qui lui causait des problèmes. Il a aussi demandé des documents de référence sur le rapport. Le ministère a rejeté les deux demandes.

L'appelant a interjeté appel. Lors de la médiation, grâce aux efforts du responsable de l'appel, le représentant du ministère a proposé une rencontre avec l'appelant. La rencontre avait pour but d'essayer de résoudre les problèmes importants qui étaient à l'origine de la demande d'accès. La rencontre fut positive, et le ministère a pu régler les problèmes de l'appelant en ce qui concerne le propriétaire. Le cas a donc été résolu.

## DEMANDES CONSOLIDÉES

Lorsque quatre particuliers ont demandé l'accès à des documents similaires relativement à l'exécution de la loi auprès d'un corps de police régional, ce dernier a demandé une prolongation du délai alloué pour trouver les dossiers admissibles. Les particuliers ont interjeté appel. Lors de la médiation, le responsable de l'appel a découvert que les quatre particuliers se connaissaient et les a convaincus de combiner leurs demandes et de faire de l'un d'eux leur représentant. La demande consolidée était plus facile à traiter pour le corps de police qui a accepté d'émettre plus rapidement une lettre de décision. Les demandeurs ont donc accepté de retirer leur appel.

## CONFIDENTIALITÉ DES SOURCES PROTÉGÉE

Une personne qui n'avait pas réussi à obtenir un poste dans un corps de police a demandé une copie de la vérification des antécédents effectuée par la police. Le corps de police a rejeté la demande, soutenant que même si les noms des personnes ayant fourni des renseignements sur le demandeur étaient supprimés, le reste des documents pouvait révéler leur identité.

Avec la permission de la police, le responsable de l'appel a extrait certaines expressions descriptives des notes de vérification des antécédents et les a montrées au demandeur. Ces expressions comprenaient : «n'est pas chaleureux», «rendement médiocre» et «n'a pas confiance en lui». Le demandeur était satisfait du degré de divulgation et a retiré son appel.

## Cas de révision judiciaire

À l'instar des décisions des autres tribunaux administratifs, les ordonnances rendues par le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée peuvent être révisées par les tribunaux pour des motifs de compétence. En 1995, 11 nouvelles demandes de révision judiciaire ont été déposées et 19 cas ont été résolus. De ces 19 cas, 10 ont été retirés, six ont été rejetés et trois ont été acceptés. Vingt-et-une demandes étaient encore en cours à la fin de l'année.

| Révisions judiciaires en cours – 1995                 |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Auteur:                                               |    |
| Bureau du commissaire *                               | 1  |
| Personne concernée                                    | 5  |
| Institutions                                          | 15 |
| Total                                                 | 21 |
| *cette révision judiciaire est en suspens depuis 1993 |    |

## POLITIQUE CONCERNANT L'INVOCATION TARDIVE DES EXCEPTIONS ENTÉRINÉE

Un cas résolu cette année portait sur une brasserie qui avait demandé des documents au ministère de la Consommation et du Commerce concernant les frais de gestion et d'utilisation exigés par Brewers Retail Inc. Le demandeur a aussi demandé des documents connexes concernant le règlement du différend commercial relatif à la bière entre les États-Unis et le Canada.

Le ministère a permis l'accès à certains documents mais a nié l'accès à d'autres, invoquant les exceptions visant les documents du Conseil exécutif, les conseils au gouvernement, les rapports intergouvernementaux, les renseignements de tiers, les renseignements gouvernementaux importants et le secret professionnel de l'avocat. Le demandeur a interjeté appel.

Le bureau du commissaire a envoyé au ministère la confirmation de l'appel en juin 1994. Elle expliquait la politique du bureau du commissaire concernant l'invocation d'exceptions supplémentaires au cours de l'appel. En vertu de cette politique, un organisme a 35 jours à compter de la date de confirmation pour invoquer des exceptions discrétionnaires supplémentaires. Cette politique a été établie dans un bulletin*Dans la Pratique* du mois de janvier 1993.

Dans ses représentations faites en décembre 1994, le ministère a invoqué plusieurs autres exceptions pour la première fois. Le ministère a donné des raisons pour certaines de ces invocations, mais n'a pas expliqué pourquoi il a pris six mois à les présenter au bureau du commissaire. Le bureau du commissaire a rejeté la soumission du ministère selon laquelle le délai de 35 jours ne s'appliquait pas dans ce cas-ci et a refusé de tenir compte des nouvelles exceptions. (Ordonnance P-883) Le ministère a demandé une révision judiciaire, soutenant que cette décision constituait un déni de justice naturelle et invoquant encore d'autres exceptions pour la première fois.

La Cour divisionnaire a rejeté la demande du ministère(3). Au sujet des exceptions invoquées pour la première fois lors du processus de révision judiciaire, la Cour a déclaré qu'«il est évident que le responsable a choisi d'exercer son pouvoir discrétionnaire en n'invoquant aucune exception au début du processus».

(3) *Ministère de la Consommation et du Commerce c. Anita Fineberg, Responsable de l'enquête et autres* (21 décembre 1995), numéro du registre de Toronto 220/95 (Cour div. de l'Ontario), autorisation d'appel déposée le 4 janvier 1996.

Au sujet du délai de 35 jours, la Cour a déclaré que les pouvoirs publics avaient été avisés de cette politique bien à l'avance. De plus, le ministère a eu l'occasion de présenter des observations expliquant pourquoi des exceptions tardives devraient être considérées, mais ne l'a pas fait de façon satisfaisante. La Cour a confirmé que le but de la politique de 35 jours était de fournir l'occasion aux institutions d'invoquer des exceptions discrétionnaires sans compromettre l'intégrité du processus du bureau du commissaire.

Le ministère a demandé l'autorisation d'en appeler de ce jugement à la Cour d'appel de l'Ontario.

## POUVOIR D'ORDONNER LA PRODUCTION DE DOCUMENTS CONFIRMÉ

Lors d'un autre cas, une personne ayant été poignardée a demandé au ministère de la Santé l'accès aux renseignements concernant le séjour de son assaillant dans un hôpital psychiatrique et sa sortie. L'assaillant avait été détenu à l'hôpital après avoir été reconnu non coupable pour cause d'aliénation mentale sur deux chefs d'accusation de tentative de meurtre. Le ministère a rejeté la demande, soutenant que les documents en question étaient des dossiers psychiatriques qui ne faisaient pas l'objet de la loi.

Le bureau du commissaire a déclaré que bien que certains types précis de dossiers psychiatriques ne fassent pas l'objet de la loi, la question de savoir si certains dossiers en particulier correspondent à

la définition peut à juste titre faire l'objet d'un appel. Par conséquent, le bureau du commissaire doit posséder l'autorité nécessaire pour obliger le ministère à produire les documents pour examen afin que le bureau du commissaire puisse étudier la question indépendamment de la décision initiale des pouvoirs publics.

Lors de la révision judiciaire, la Cour divisionnaire a entériné la décision du bureau du commissaire. Ni le fait que certains documents précis sont exclus de la loi, ni la présence de clauses de confidentialité dans la Loi sur la santé mentale n'empêchaient le bureau du commissaire d'examiner les documents afin de déterminer s'il relevait de sa compétence d'effectuer une enquête.

Le ministère a interjeté appel, et la Cour d'appel a aussi confirmé le pouvoir du bureau du commissaire d'ordonner aux pouvoirs publics de produire des documents pour examen.(4) La Cour a confirmé que le pouvoir qu'a le bureau du commissaire d'obliger la production de documents «doit être interprété comme étant applicable à toutes les demandes effectuées en vertu de la loi».

(4) *Ontario (ministère de la Santé) c. Holly Big Canoe*, [1995] numéro du jugement de l'Ontario 2477 (Cour d'appel), confirmé (29 juin 1994), numéro du registre de Toronto 111/94 (Cour div. de l'Ontario)

## Protection des renseignements personnels

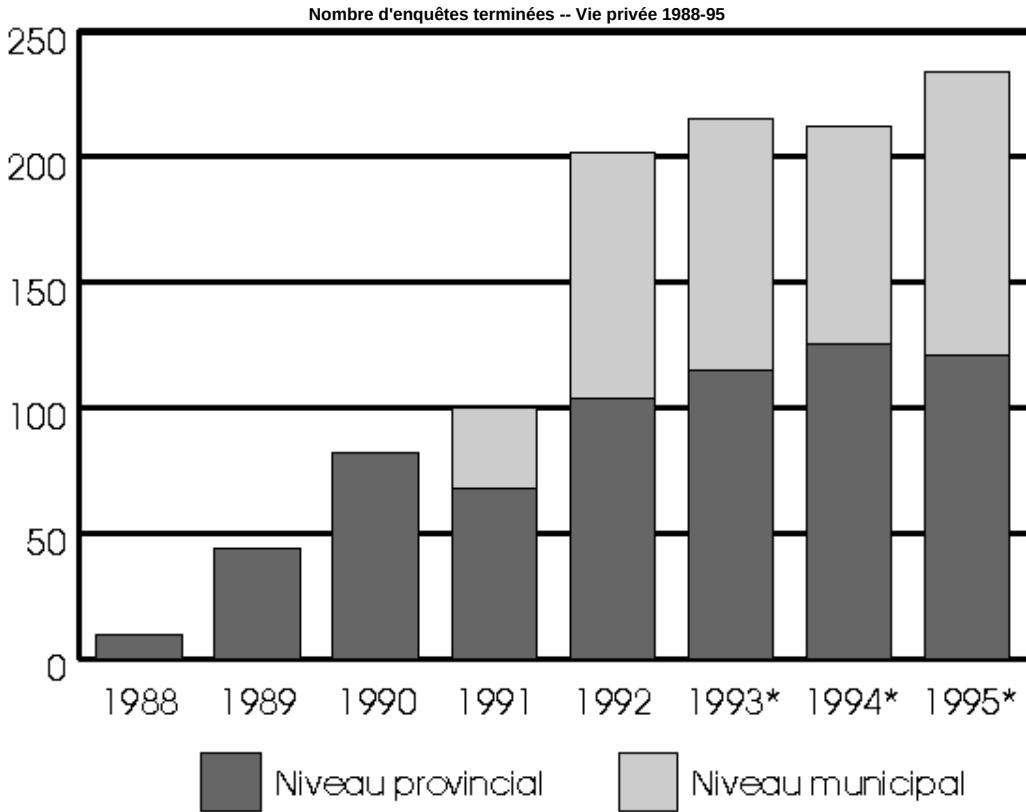
Dans le but de protéger la vie privée, les lois établissent des règles touchant la collecte, la conservation, l'utilisation, la divulgation, la sécurité et l'élimination des renseignements personnels détenus par les organismes publics. Les personnes qui croient qu'un organisme public ne se conforme pas à ces règles peuvent porter plainte au bureau du commissaire. Nous effectuons alors une enquête, nous essayons de trouver une solution par la médiation et, si cela s'avère nécessaire, nous émettons des recommandations formelles à l'organisme pour qu'il révise ses pratiques.

Certaines enquêtes du bureau du commissaire sont effectuées à la suite d'appels. En d'autres termes, nous décidons parfois d'étudier les procédures d'un organisme, si un appel met à jour certains problèmes.

En effectuant des examens de conformité, qui consistent à choisir certains organismes publics et à examiner leurs pratiques de gestion de l'information, le bureau du commissaire s'assure que ces organismes respectent la loi. Nous présentons parfois des observations sur des circonstances ou problèmes précis que nous découvrons en dehors du contexte d'une enquête. De plus, nous offrons des observations sur les aspects relatifs à la vie privée des comparaisons informatisées proposées par les organismes publics provinciaux.

## Augmentation des enquêtes réglées

Le bureau du commissaire a réglé 234 enquêtes en 1995, soit une augmentation de 10 pour cent par rapport à 1994. Ce chiffre représente une augmentation de 31 pour cent du nombre d'enquêtes municipales et une baisse de quatre pour cent du côté provincial. Nous avons découvert une violation de la loi dans 21,4 pour cent de toutes les enquêtes effectuées, une baisse par rapport aux 28,3 pour cent de l'année dernière.



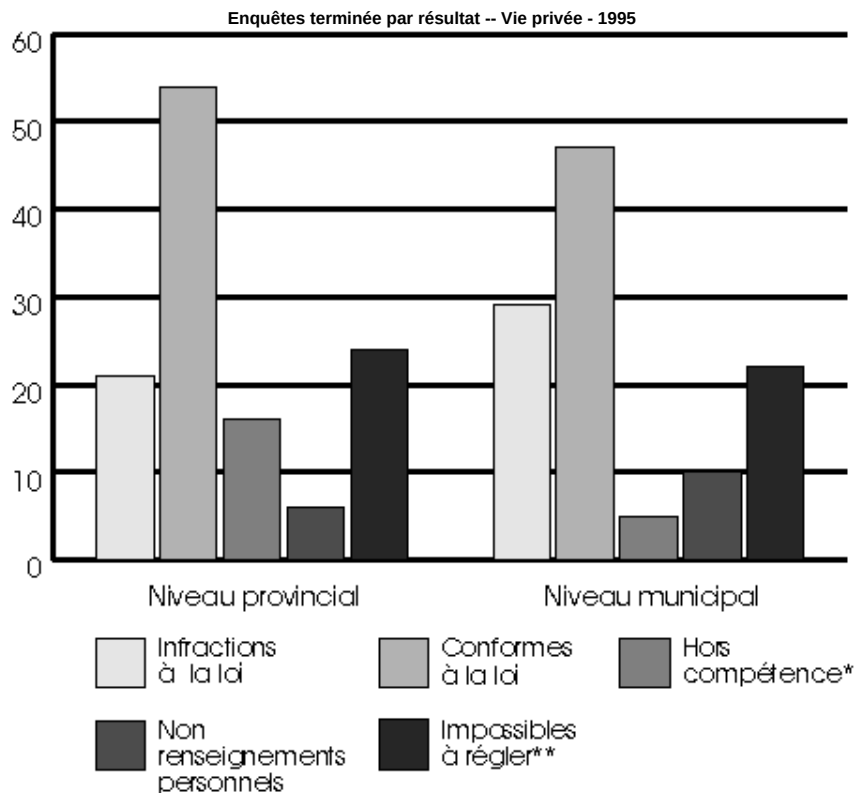
\*au cours du processus d'enquête, nous avons déterminé que 9 enquêtes provinciales en 1993, 11 en 1994 et 11 en 1995 impliquaient des organismes ou sujets hors juridiction

## Sommaire des enquêtes sur la vie privée – 1995

|           | 1994 Plaintes |    | 1994 Total | 1995 Plaintes |     | 1995 Total |
|-----------|---------------|----|------------|---------------|-----|------------|
| Reportées | 32            | 15 | 47         | 29            | 21  | 50         |
| Ouvertes  | 123*          | 92 | 215        | 119*          | 114 | 233        |
| Terminées | 126*          | 86 | 212        | 121*          | 113 | 234        |
| En cours  | 29            | 21 | 50         | 27            | 22  | 49         |

Les statistiques municipales sont en caractères gras.

\* au cours du processus d'enquêtes, nous avons déterminé que 11 enquêtes provinciales en 1994 et 11 en 1995 impliquaient des organismes ou sujets hors juridiction



\* au cours du processus d'enquête, nous avons déterminé que 11 enquêtes provinciales impliquaient des organismes ou sujets hors juridiction

\*\* au cours du processus d'enquête, dans 29 enquêtes, le plaignant a abandonné ou retiré la plainte

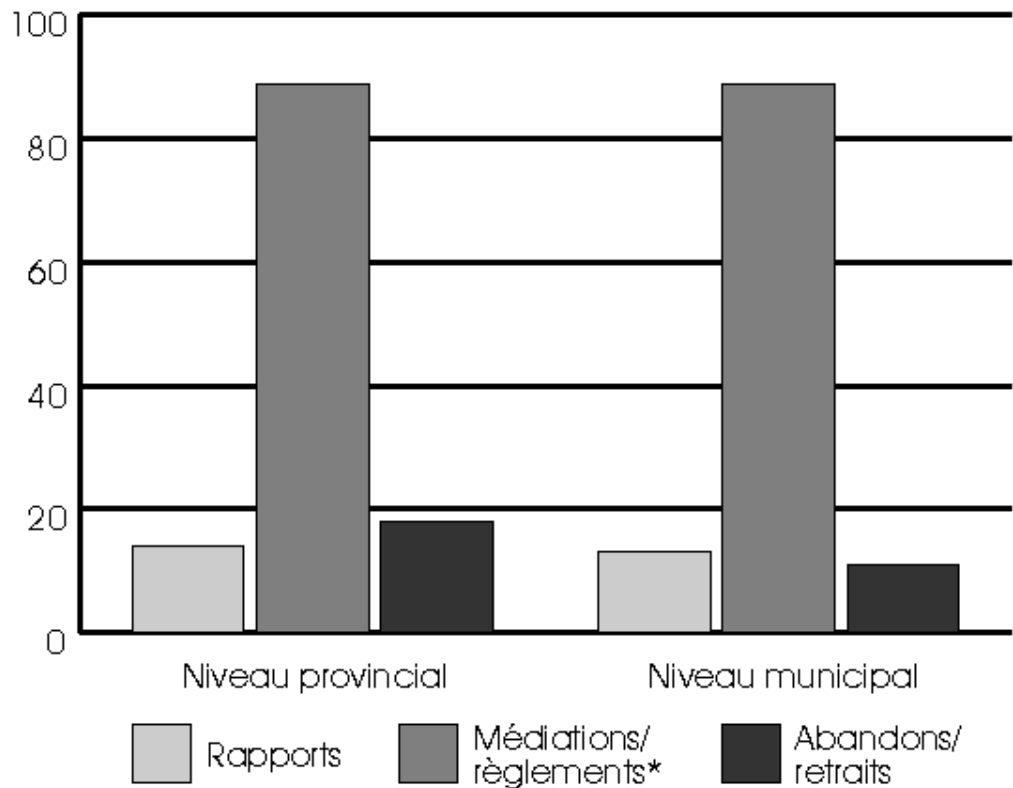
Le bureau du commissaire essaie de résoudre les plaintes en encourageant la médiation et le règlement volontaire, sans préparer de rapport officiel. Cette approche permet d'économiser des ressources et améliore le service à la clientèle.

En 1995, nous avons émis 27 rapports d'enquêtes officiels comparativement à 45 en 1994. Seul environ un cas sur 10 a été réglé par l'émission d'un rapport officiel cette année, comparativement à un cas sur cinq l'année dernière.

Plus des trois quarts des plaintes réglées en 1995 ont été résolues de façon informelle ou par l'entremise de la médiation. Dans environ un cas sur sept, l'organisme public concerné a accepté la demande du bureau du commissaire d'essayer de régler la plainte volontairement. Dans un septième des cas, nous avons offert à l'organisme des suggestions sur ses pratiques et ses procédures pendant la médiation. Enfin, dans presque la moitié des cas, nous avons constaté que l'organisme public respectait les lois ou qu'il avait déjà pris des mesures correctives.

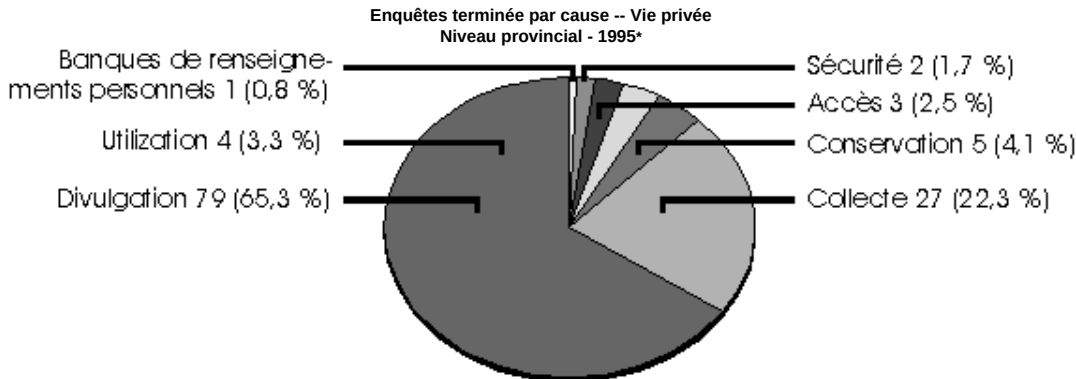
Le temps moyen nécessaire pour terminer une enquête commencée en 1995 était de 1,8 mois -- chiffre comparable au temps amélioré de 1,9 mois enregistré au cours des deux années précédentes. À la fin de l'année, seuls quatre pour cent des plaintes non réglées dataient de plus de quatre mois -- une baisse par rapport aux 10 pour cent de la fin de 1994.

### Enquêtes terminée par genre de résolution -- Vie privée - 1995

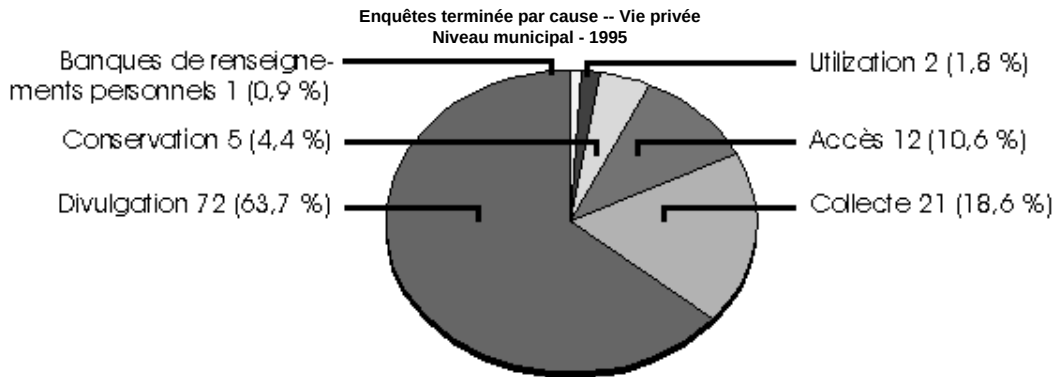


\* au cours du processus d'enquête, nous avons déterminé que 11 enquêtes provinciales impliquaient des organismes ou sujets hors juridiction

En 1995, plus de six enquêtes réglées sur dix portaient sur la divulgation de renseignements personnels, chiffre similaire aux années précédentes. Venait ensuite la collecte de renseignements personnels, qui était en cause dans une enquête sur cinq.

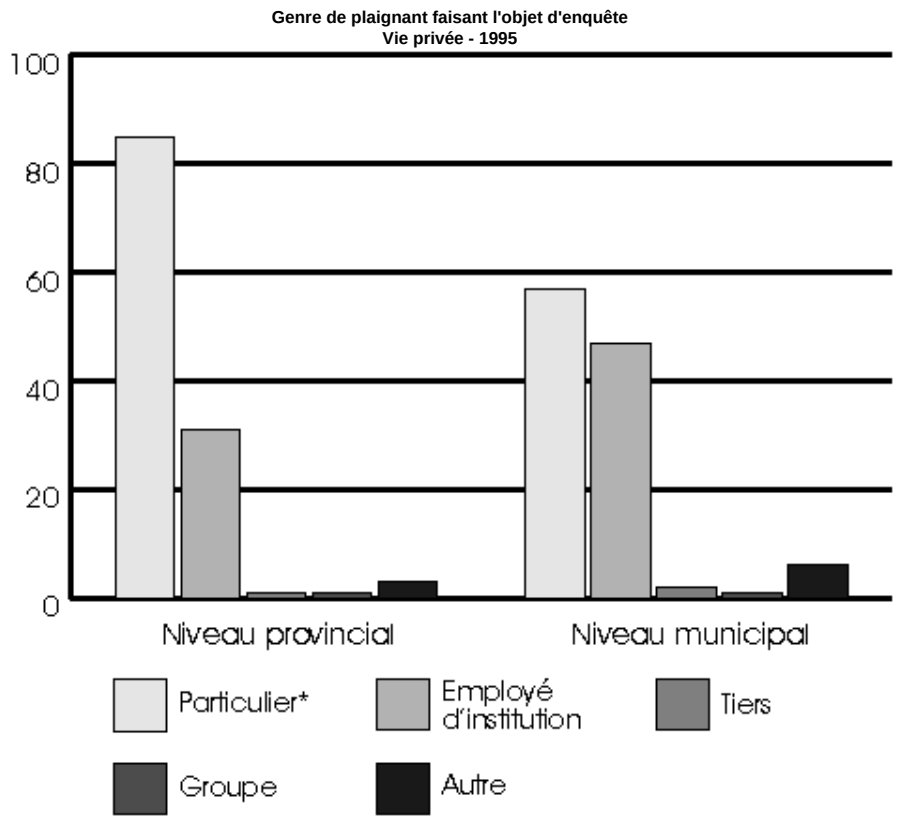


\* au cours du processus d'enquête, nous avons déterminé que 11 enquêtes provinciales impliquaient des organismes ou sujets hors juridiction



Le principal utilisateur du système de traitement des plaintes est le public. En ce qui concerne les plaintes résolues par le bureau du commissaire en 1995, six plaintes sur dix avaient été déposées par des particuliers, chiffre similaire à celui de 1994.

Cette année, 42 pour cent des plaintes municipales ont été déposées par un employé de l'organisme en cause -- une augmentation comparativement aux 23 pour cent de l'année précédente. Environ un quart des plaintes provinciales ont été déposées par des employés au cours de chacune de ces deux années.



\* au cours du processus d'enquête, nous avons déterminé que 11 enquêtes provinciales impliquaient des organismes ou sujets hors juridiction

### AUGMENTATION CONTINUE DU NOMBRE DE PLAINTES VERBALES

En plus de traiter les plaintes écrites, le bureau du commissaire répond aux questions ou plaintes relatives à la vie privée formulées par téléphone. En 1995, nous avons résolu 533 plaintes verbales, une augmentation de 85 pour cent par rapport à 1994 et plus de trois fois le niveau enregistré en 1993.

### Points saillants des enquêtes

Voici de brèves descriptions de certains des rapports d'enquêtes clés émis par le bureau du commissaire cette année.

### DEMANDE DE REMBOURSEMENT D'UN TROP-PAYÉ MAL ADRESSÉE

La plaignante a reçu une lettre lui demandant le remboursement d'un trop-payé effectué en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*, mais elle n'était pas la personne à qui la lettre était destinée. Le nom de famille était le même, mais son prénom était légèrement différent. La municipalité d'où émanait la demande avait demandé au ministère des Transports d'effectuer une recherche dans ses bases de données afin de trouver les adresses correspondant aux personnes portant le même nom de famille que la plaignante. La municipalité a alors incorrectement associé l'adresse de la plaignante au nom de la prestataire en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*. Même après avoir avisé la municipalité de l'erreur, la plaignante a encore reçu deux autres lettres destinées à la prestataire.

Le paragraphe 30 (2) de la loi municipale exige qu'une institution veille à ce que seuls soient utilisés les renseignements personnels consignés dans ses documents qui sont exacts et à jour. Nous avons jugé que la municipalité ne s'était pas conformée à ce paragraphe avant d'essayer de recouvrer le trop-payé. Nous nous inquiétons aussi du fait que les renseignements personnels de la prestataire ont été incorrectement divulgués lorsque la plaignante a reçu les lettres contenant le nom de la prestataire, le numéro de référence et le montant du trop-payé.

En réponse à la plainte, la municipalité a pris des mesures proactives importantes afin d'empêcher qu'une telle erreur ne se reproduise, y compris la révision de ses procédures de traitement des renseignements de recherche, une vérification rétroactive des renseignements reçus du ministère des Transports et une formation plus poussée des employés. Nous avons recommandé à la municipalité qu'elle partage ces mesures avec d'autres municipalités afin de les aider à mettre en oeuvre des mesures similaires pour s'assurer que les renseignements personnels qu'ils détiennent sont exacts et à jour. (Enquête I95-031M)

### ÉVALUATION DU RISQUE PSYCHIATRIQUE INJUSTIFIÉE

Un ancien étudiant en enseignement infirmier d'un collège communautaire a déposé une plainte auprès du bureau du commissaire lorsqu'il a découvert que le collège avait demandé à un institut psychiatrique une «évaluation du risque» potentiel de violence qu'il pouvait poser.

Lorsqu'il était étudiant, on l'avait entendu faire des remarques menaçantes relativement à ses études. Il s'était excusé de son comportement, mais avait ensuite écrit une lettre à un professeur de l'université se plaignant qu'on le harcelait et qu'on exerçait une discrimination contre lui. Il avait par la suite quitté le collège et intenté une série de poursuites contre le collège.

Plus de deux ans plus tard, il examinait son dossier à l'institut psychiatrique où il était un patient, lorsqu'il trouva une lettre du collège demandant l'évaluation du risque, accompagnée de sa lettre au professeur.

Nous avons jugé que la collecte des renseignements personnels du plaignant par le collège n'était pas conforme au paragraphe 38 (2) de la loi provinciale. Contrairement à ce que le collège croyait, la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* ne pouvait être interprétée comme autorisant expressément la collecte des renseignements dans le but d'une évaluation de risque et les renseignements n'avaient pas été recueillis aux fins d'exécution de la loi. Bien que nous étions d'accord pour admettre que le traitement d'un litige existant ou en instance constituait une activité autorisée par la loi, nous étions aussi d'avis que l'évaluation du risque n'était pas nécessaire au bon exercice de cette activité.

De plus, nous avons conclu que la divulgation à l'institut psychiatrique par le collège de la lettre du plaignant au professeur constituait une violation de l'article 42 de la loi. Le collège a cité l'alinéa 42 (c) (fins compatibles) pour justifier la divulgation. Cependant, nous étions d'avis qu'étant donné que le collège avait recueilli la lettre du plaignant afin de traiter les questions qu'il avait soulevées, le plaignant ne pouvait raisonnablement s'attendre à ce que sa lettre soit ensuite envoyée à l'institut avec la demande d'évaluation du risque du collège. (Enquête I95-030P)

## IMPÔTS IMPAYÉS DIVULGUÉS

Une personne s'était plainte qu'un canton avait divulgué, lors d'une réunion spéciale du conseil, des détails sur son impôt foncier impayé, des arriérés, des pénalités et des paiements de son prêt pour drainage souterrain dus. En vertu de l'article 27 de la loi municipale, les règles de protection de la vie privée ne s'appliquent pas aux renseignements personnels qui sont conservés dans le but de constituer un document accessible au grand public.

Dans ce cas-ci, nous étions d'avis qu'étant donné que les renseignements en question pouvaient être obtenus par le public en vertu de la loi municipale et que le canton conservait ces renseignements dans le but de constituer un document public, l'article 27 s'appliquait. Par conséquent, les dispositions de protection de la vie privée de l'article 32 de la loi ne s'appliquaient pas. (Enquête I94-059M)

## CERTIFICAT MÉDICAL NÉCESSAIRE

En faisant état du comportement nuisible au travail d'une employée et de son incapacité à travailler avec ses collègues, une municipalité a exigé qu'elle fournisse un certificat médical d'un médecin attestant de sa compétence émotionnelle et psychologique. L'employée a refusé et a porté plainte auprès du bureau du commissaire, doutant du droit de la municipalité de recueillir les renseignements personnels figurant sur le certificat.

La municipalité a soutenu que le certificat était nécessaire au bon exercice d'une activité autorisée par la loi, à savoir, la gestion de son personnel. La municipalité a aussi cité une clause de sa convention collective pertinente à la plainte qui stipulait que lorsqu'un employé fournit un rendement médiocre ou est souvent absent et qu'il semble y avoir un problème médical, on pouvait exiger de l'employé qu'il se soumette à un examen médical.

Nous étions d'avis que dans certaines circonstances limitées, telles que celles de ce cas, la collecte d'un certificat médical serait nécessaire à la gestion du personnel et serait donc conforme à la loi municipale. (Enquête I95-033M)

## Collecte indirecte autorisée

En vertu des lois, les renseignements personnels ne peuvent être recueillis que directement auprès du particulier concerné, avec quelques exceptions limitées. Le commissaire a le pouvoir d'autoriser la collecte indirecte dans les circonstances appropriées.

Cette année, le bureau du commissaire a approuvé huit demandes de collecte indirecte et a reçu deux autres demandes qui ont été retirées. De celles qui ont été approuvées, quatre visaient les programmes de prévention du harcèlement en milieu de travail, deux portaient sur la création, avec l'aide de la police, de registres de patients errants et deux autres concernaient des enquêtes internes.

## Transactions anonymes maintenant possibles

Cette année, le bureau du commissaire et l'autorité hollandaise de protection des données, le Registratiekamer, ont collaboré à ce que nous croyons être la première étude internationale conjointe effectuée par deux organismes ayant le mandat de protéger la vie privée sur leur propre territoire. Ce projet se fonde sur notre conviction partagée que le fait de minimiser les données personnelles identifiables protégerait davantage la vie privée sans nuire à la collecte et à la conservation des renseignements nécessaires.

Le rapport, intitulé *Privacy-Enhancing Technologies: The Path to Anonymity*, portait sur les technologies qui permettent d'effectuer des transactions anonymement, telles que le chiffrement à clé révélée, la signature sans droit de regard, les pseudonymes numériques et les tiers de confiance. Ces techniques comportent toutes une forme quelconque de «protecteur d'identité», qui peut générer des pseudo-identités et/ou passer des pseudo-identités aux identités réelles. L'objectif est de séparer la véritable identité d'une personne des détails de ses transactions et de ses communications.

Notre analyse nous a permis de conclure que ces technologies qui améliorent la protection de la vie privée sont très sécuritaires et que leur application offre de nombreux avantages. Ce projet comprenait aussi une étude de marché qui a révélé que même si peu de fournisseurs ontariens offrent actuellement de tels produits, la plupart seraient intéressés à les développer si la demande existait. Il faudrait donc déployer des efforts importants pour sensibiliser le public aux avantages des technologies qui améliorent la protection de la vie privée.

## Protection de la vie privée sur l'autoroute 407

L'autoroute 407, actuellement en construction au nord de Toronto, sera l'une des premières autoroutes à péage sans arrêt entièrement électroniques. Les péages seront perçus à l'aide d'un petit répondeur électronique fixé au véhicule ou d'un système de reconnaissance de la plaque d'immatriculation, fonctionnant avec des photos numériques. Dans chaque cas, on débitera le propriétaire du véhicule de la somme des péages, ce qui peut potentiellement créer des données qui peuvent être retracées.

Le bureau du commissaire travaille conjointement avec le ministère des Transports et la Société d'investissement dans les transports de l'Ontario, organisme d'État responsable du développement de l'autoroute, afin de trouver une méthode de paiement qui permettrait aux conducteurs de voyager anonymement. Par exemple, une carte-répondeur pourrait fonctionner à la façon d'une carte de paiement : elle serait débitée électroniquement selon la distance parcourue. Cela ne créerait aucune donnée identifiable.

Une autre question concerne la base de données du ministère des Transports qui contient une grande quantité de renseignements personnels. Le système de reconnaissance de la plaque d'immatriculation implique que les noms et adresses des propriétaires de véhicules seront extraits de cette base de données pour la perception des péages. Nous travaillons actuellement à la mise en place de mesures de sécurité et de protection de la vie privée, afin que ces renseignements ne soient utilisés qu'aux seules fins de facturation.

## Le partage des données comporte beaucoup de risques pour la vie privée

Il arrive parfois que les organismes publics partagent des renseignements personnels, par exemple, pour identifier des personnes qui reçoivent, d'une manière inappropriée, des services de plus d'un organisme. Le bureau du commissaire est d'avis que les renseignements personnels ne devraient être partagés qu'en dernier recours, après avoir considéré toutes les autres options pratiques.

De par sa nature, le partage des données soulève des questions de protection de la vie privée, car il implique que les renseignements personnels sont recueillis indirectement plutôt que directement des personnes concernées. De plus, les données pourraient être utilisées dans un but autre que celui pour lequel elles avaient été recueillies à l'origine.

## MODÈLE D'ACCORD

Lorsque le partage des données a lieu, le bureau du commissaire souligne l'importance d'avoir un accord écrit énonçant les droits et obligations de toutes les parties, assurant ainsi la conformité aux lois. Un sondage du bureau du commissaire effectué en 1994 a révélé que même si de nombreux organismes publics partagent couramment des renseignements personnels ou prévoient le faire, dans la plupart des cas, il n'existe pas d'accords de partage de données officiels.

Afin d'aider les organismes publics, le bureau du commissaire a créé cette année un Modèle d'accord sur le partage des données. Ce document donne un aperçu des questions minimales dont un organisme doit tenir compte lorsqu'il prévoit partager des données et suggère des façons de rédiger l'accord.

## LIEN AVEC UNE BASE DE DONNÉES FÉDÉRALE

Une municipalité a demandé au bureau du commissaire son avis sur une proposition de projet-pilote conjoint avec le gouvernement fédéral visant l'accès électronique et sur un protocole d'entente provisoire entre les deux parties. Le projet permet à certains employés de la municipalité d'avoir accès à des renseignements personnels par l'entremise de la base de données fédérale.

Nous avons conclu que, dans son intégralité, le protocole d'entente tenait compte des dispositions relatives à la vie privée de la loi municipale. Cependant, il ne mentionnait pas la fréquence de l'échange de données ni le média utilisé. Nous avons aussi suggéré des modifications fonctionnelles à apporter au projet-pilote afin d'assurer que seules les personnes autorisées aient accès aux renseignements personnels échangés.

## Examen des pratiques des organismes publics relativement à la protection de la vie privée

Afin d'assurer la conformité aux lois, le bureau du commissaire a choisi certains organismes publics et a examiné les systèmes de protection des données qu'ils utilisent. Nous avons également fait des remarques sur certaines pratiques et activités précises des organismes publics qui soulèvent des questions relatives à la protection de la vie privée.

## RENSEIGNEMENTS SUR LES EMPLOYÉS BIEN PROTÉGÉS

Le bureau du commissaire a examiné les procédures d'accès aux renseignements personnels des employés de la Municipalité de la communauté urbaine de Toronto. L'organisme a réussi cet «examen» de façon éclatante. En effet, seules les personnes autorisées ont accès aux renseignements des employés, et la municipalité a créé, documenté et mis en oeuvre des mesures raisonnables pour empêcher l'accès non autorisé. Les employés sont au courant des dispositions relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée de la loi municipale, comprennent l'importance de protéger les renseignements sur les employés et attribuent leur connaissance de ces faits à la formation offerte par le bureau central de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée.

## FORMULAIRE DE PRESTATION FAMILIALE RÉVISÉ

Nous avons examiné le formulaire de prestation familiale utilisé par le ministère des Services sociaux et communautaires en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*. Afin de confirmer l'état civil d'une requérante, le ministère a envoyé un exemplaire du formulaire à son conjoint.

Le bureau du commissaire a conclu que la divulgation était contraire à la loi provinciale. Le ministère est en train de réviser son formulaire.

## LE MACDONALD BLOCK SOUS SURVEILLANCE VIDÉO

À la suite d'une agression commise dans les toilettes publiques du Macdonald Block à Queen's Park, le ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels a fait installer, au début de l'année 1995, un réseau de caméras de surveillance vidéo dans le bâtiment. Le bureau du commissaire a examiné l'utilisation du système afin de s'assurer qu'elle était conforme à la loi provinciale.

Nous avons conclu que la collecte des renseignements personnels sur bande vidéo était nécessaire au bon exercice d'une activité autorisée par la loi, à savoir, la protection du public, du personnel et des biens. Cependant, aucun avis n'était affiché indiquant la présence de caméras. Par conséquent, nous avons suggéré au ministère d'afficher un avis à toutes les entrées menant aux endroits sous surveillance.

Nous avons aussi demandé au ministère de créer des politiques et procédures écrites concernant la sécurité et le contrôle du matériel et des bandes vidéo et l'accès à ce matériel et à ces bandes, et de les communiquer à tout le personnel de sécurité. Ces procédures devraient inclure des critères indiquant dans quelles circonstances l'utilisation des bandes vidéo s'avérerait nécessaire. En outre, les bandes devraient être enfermées dans une armoire fermée à clé afin d'empêcher l'accès non autorisé.

## ÉTABLISSEMENT SCOLAIRE SURVEILLÉ

Le bureau du commissaire a examiné l'utilisation par un conseil scolaire de matériel de surveillance vidéo afin de surveiller un établissement scolaire précis. En réponse à notre enquête, le conseil est en train de créer des politiques et des procédures détaillées, une version provisoire desquelles sera envoyée au bureau du commissaire pour avis. Le conseil a tenu des réunions avec les parents, les étudiants, le personnel et la police au sujet de l'utilisation de ce système.

## LE BUREAU DU COMMISSAIRE RÉUSSIT SON PROPRE EXAMEN

Cette année, nous avons examiné nos propres procédures internes visant la sécurité des renseignements. Nous nous sommes attardés aux endroits où des méthodes électroniques sont utilisées pour traiter, transmettre et conserver les renseignements personnels, des télécopieurs au courrier électronique en passant par la liaison à distance à notre système informatique.

Nous avons conclu que nos pratiques et nos procédures étaient conformes aux exigences de protection de la vie privée des lois. Les personnes ont accès uniquement aux renseignements personnels dont elles ont besoin pour effectuer leurs tâches, et les renseignements personnels sont adéquatement protégés contre la divulgation ou la destruction involontaire. Cet examen nous a permis de mettre à l'essai le processus de révision que nous comptons utiliser dans d'autres organismes.

---

## Questions analysées et conseils offerts

Le bureau du commissaire effectue des recherches, soulève des questions sur les conséquences de la législation et des activités des pouvoirs publics sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et les soumet au public pour qu'il en débattenne et offre ses commentaires. Nous nous tenons au courant des tendances dans la gestion des renseignements et la protection des données pour fonder nos recommandations de modification des politiques et pratiques de l'Ontario. De plus, nous offrons des suggestions pratiques aux organismes publics sur la façon d'exercer leurs responsabilités en vertu des lois et ces conseils s'avèrent souvent pertinents pour le secteur privé également.

## Sur le front législatif

Lors de la session d'automne de la législature, le nouveau gouvernement provincial, qui a pris le pouvoir en juin 1995, a apporté modifications aux lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée de l'Ontario. Les modifications faisaient partie de deux projets de lois importants -- le projet de loi 7, *Loi modifiant l'emploi* et le projet de loi 26, *Loi sur les économies et la restructuration* (aussi appelé projet de loi omnibus). Le bureau du commissaire a présenté ses remarques aux comités législatifs sur les dispositions relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée proposées.

Le bureau du commissaire est très satisfait de l'engagement du ministère de la Santé à créer des lois précises permettant de protéger la confidentialité des renseignements concernant les soins de santé.

Le bureau du commissaire préconise depuis longtemps la création d'une loi aussi exhaustive pour la protection des renseignements concernant les soins de santé afin d'assurer aux résidents de l'Ontario la confidentialité inégalée de ces renseignements.

## Conseils offerts sur les programmes gouvernementaux

En 1995, le bureau du commissaire a eu l'occasion de donner son avis sur plusieurs programmes gouvernementaux. Au début de l'année, le bureau du commissaire a travaillé de concert avec le ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels afin de renforcer diverses caractéristiques relatives à la protection de la vie privée du programme de photo-radar. Il s'agissait de réduire la dimension de la photo afin de n'inclure que les renseignements pertinents, de limiter les techniques d'amélioration des photos à la partie de la photo qui contient la plaque d'immatriculation et d'établir des procédures afin de restreindre l'accès à la base de données des images prises. Le bureau du commissaire a aussi travaillé avec le ministère de la Santé en donnant son avis sur le système utilisé pour recueillir des photographies et des signatures numériques pour la nouvelle carte-santé.

Le bureau du commissaire a examiné des modifications apportées à une prescription et à des directives du Secrétariat du Conseil de gestion visant la gestion des droits de propriété intellectuelle des documents gouvernementaux. L'objectif du bureau du commissaire était d'assurer le maintien de l'accès aux renseignements produits par les pouvoirs publics.

## Rampes d'accès à l'autoroute de l'information

En mars 1995, le bureau du commissaire a envoyé une soumission au Comité consultatif sur l'autoroute de l'information en réponse à son document de travail intitulé *Accès, coût abordable et service universel sur l'autoroute canadienne de l'information*. Notre soumission mettait l'accent sur le fait que l'accès à l'autoroute de l'information devrait être fondé sur l'universalité et l'équité et que les pouvoirs publics devraient avoir la responsabilité de s'assurer qu'il en est ainsi.

La principale question d'ordre social est la possibilité de se relier à ce gigantesque réseau. Si la connexion privée, par exemple par l'entremise d'un ordinateur personnel, n'est pas possible, les pouvoirs publics devront assurer des points de connexion communs dans les écoles, les bibliothèques et autres installations communautaires.

En plus d'avoir accès à la technologie, les utilisateurs doivent avoir accès aux données circulant sur l'autoroute. L'éducation du public sera essentielle afin de s'assurer que les gens sont au courant des services offerts et de leur fournir les outils dont ils ont besoin pour y avoir accès.

Bien que de nombreux services offerts sur l'autoroute de l'information soient de nature commerciale, certains ont une valeur sociale, c'est-à-dire qu'ils permettent aux gens de mieux comprendre la société ou de communiquer avec les pouvoirs publics plus efficacement. Ces services doivent être accessibles à tous.

Comme c'est le cas avec la télévision, les pouvoirs publics devraient encourager la présence importante sur l'autoroute de l'information de services communautaires non lucratifs du secteur public. L'autoroute offre aux organismes publics des occasions sans précédent de diffuser de l'information et de consulter le public. Il s'agit de saisir ces occasions.

La façon dont ces questions seront résolues aura une influence profonde sur le futur du Canada. Une coopération efficace entre les divers paliers du gouvernement et le secteur privé sera essentiel à la création de conditions donnant à tous la chance de se relier à l'autoroute de l'information et de profiter de ce qu'elle a à offrir.

## Coup d'oeil sur la route

L'autoroute de l'information crée des problèmes de protection de la vie privée sur les autoroutes conventionnelles. Des caméras vidéo surveillent la circulation. On peut retracer des véhicules par satellite. Et maintenant une technologie appelée «identification automatisée des véhicules» permet de retracer la position exacte d'un véhicule à une heure donnée.

On peut utiliser ces systèmes intelligents de transport (SIT) pour créer des profils de route : ils peuvent enregistrer de quelle façon les gens conduisent, à quelle heure ils se rendent au travail, où ils passent leur temps libre, etc. Le bureau du commissaire a publié un rapport intitulé *Coup d'oeil sur la route : systèmes intelligents de transport et votre vie privée*, qui examine les risques que ces systèmes présentent pour la vie privée et suggère des moyens de contourner ces risques.

Le rapport souligne que les organismes qui prévoient implanter des SIT devraient se demander s'il est vraiment nécessaire d'identifier les personnes ou leur véhicule. Lorsque la collecte de renseignements personnels est essentielle, des mesures de protection de la vie privée devraient être incorporées à la technologie et à ses applications.

## La messagerie vocale à la merci de l'écoute clandestine

On estime que la communication ne peut être établie lors du premier essai dans trois appels d'affaires sur quatre, d'où l'attrait de la messagerie vocale. Cependant, la messagerie vocale comporte des pièges pour la vie privée qui méritent qu'on s'y arrête : le destinataire d'un message peut le réacheminer à une autre personne sans le consentement de l'expéditeur original, les employeurs peuvent avoir accès à la boîte vocale des employés, etc.

Le bureau du commissaire a publié un rapport sur *Les principes de protection de la vie privée et la messagerie vocale* afin d'aider les organismes publics et privés à protéger la vie privée des utilisateurs de la messagerie vocale et de ceux dont les renseignements personnels circulent par l'entremise de la messagerie vocale. Voici certains de ces principes :

- la vie privée des utilisateurs devrait être respectée et protégée;
- tous les employés devraient être éduqués et formés en ce qui concerne le fonctionnement de la messagerie vocale et ses répercussions sur la vie privée;
- chaque organisme devrait créer et communiquer une politique explicite concernant la protection de la vie privée des utilisateurs de messagerie vocale, y compris les questions relatives aux utilisations approuvées du système, à l'accès par des tiers et à l'application de la politique;
- les systèmes de messagerie vocale ne devraient pas être utilisés dans le but de recueillir, utiliser, conserver ou divulguer des renseignements personnels sans prendre les mesures qui s'imposent afin de protéger la vie privée;
- les organismes devraient établir les procédures de sécurité appropriées et trouver des moyens technologiques pour protéger la vie privée des utilisateurs de la messagerie vocale.

## La norme nationale sur la protection de la vie privée sera bientôt une réalité

Depuis 1992, l'Association canadienne de normalisation (CSA) facilite la création d'un code volontaire de protection de la vie privée pour le secteur privé. La CSA a mis sur pied un comité de consensus qui est formé d'utilisateurs de données, de personnes concernées par les données, de fonctionnaires du gouvernement et d'autres groupes intéressés. Le bureau du commissaire participe activement à ce comité en tant que membre sans voix de délibération.

Cette année, la CSA a publié un code provisoire révisé intitulé *Modèle de code pour la protection des renseignements personnels* afin d'obtenir une dernière série de commentaires du public. Le code provisoire comporte 10 principes de protection des données interdépendants et des commentaires sur chacun. Les organismes qui adoptent la norme devront respecter ces 10 principes et pourront, s'ils le désirent, les incorporer à leur propre code.

La version finale du modèle de code devra ensuite être approuvée en tant que norme nationale par le Conseil canadien des normes. On prévoit publier la norme au début de 1996. Le bureau du commissaire continue de travailler conjointement avec le comité de la CSA sur un plan de mise en application du code.

## Sensibiliser le public aux questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée

Le bureau du commissaire met de l'avant un programme de communication actif afin de sensibiliser davantage les gens aux questions d'accès et de protection de la vie privée, de leur faire connaître leurs droits et responsabilités en vertu des lois et d'informer les consommateurs et les organismes publics sur les procédures du bureau du commissaire.

## Le bureau du commissaire est maintenant en ligne

En novembre 1995, le bureau du commissaire a établi son site World Wide Web sur l'Internet en tant qu'outil de recherche, de communication et d'information. Notre site comporte :

- toutes les ordonnances et tous les rapports d'enquêtes publiés, dont le texte intégral peut être téléchargé à l'ordinateur de l'utilisateur; un index, par sujet, d'ordonnances et de rapports d'enquêtes choisis et un index de toutes les ordonnances et de tous les rapports d'enquêtes par article des lois,
- le sommaire de nos documents de politique générale, dont le texte intégral est disponible par téléchargement, le texte intégral de questions clés figurant dans notre publication *Dans la Pratique* et le texte du numéro actuel de notre bulletin *Perspectives*;
- le texte des deux lois, de même qu'un guide en langage clair; et
- des renseignements sur notre rôle et des questions fréquentes concernant l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Voici l'adresse de notre site Web : <http://www.ipc.on.ca>

## Travail conjoint avec les coordonnateurs du gouvernement

Les coordonnateurs des organismes municipaux et provinciaux jouent un rôle clé dans le fonctionnement quotidien du système d'accès à l'information et de protection de la vie privée de l'Ontario. Afin d'aider les coordonnateurs, le bureau du commissaire a participé cette année, avec le Secrétariat du Conseil de gestion, à 17 séances de formation partout en Ontario.

Cet automne, nous avons également parrainé l'atelier annuel des coordonnateurs, conjointement avec le Secrétariat du Conseil de gestion et l'Association des secrétaires et trésoriers municipaux de l'Ontario. Cet atelier, intitulé « Working Towards Solutions » (À la recherche de solutions), a eu lieu en novembre et a attiré plus de 200 participants pendant deux jours d'études de cas, de tables rondes et de discussions sur les politiques.

## La campagne de communication avec l'extérieur continue

Cette année, la campagne de communication avec l'extérieur du bureau du commissaire comprenait 38 conférences organisées par l'entremise du bureau des conférenciers du bureau du commissaire et données par le commissaire, les commissaires adjoints ou des membres du personnel. L'auditoire était diversifié et comprenait des étudiants de l'université de Waterloo, de l'université York, de l'université de Toronto et du collège Humber, des représentants élus de Haldimand-Norfolk, la Clinique juridique communautaire de Sudbury, les personnes présentes lors d'un événement d'Industrie Canada et d'une conférence du Canadian Institute, l'Association des hôpitaux de l'Ontario et, sur la scène internationale, les personnes présentes à la conférence Pan-Pacifique de Victoria, C.-B. et la Connecticut Foundation for Open Government.

Nous avons organisé une campagne de publicité dans les médias pour l'ensemble de la province comportant des communiqués et autres documents imprimés à l'appui de deux rapports importants publiés par le bureau du commissaire : *Coup d'oeil sur la route : systèmes intelligents de transport et votre vie privée* et *Les principes de protection de la vie privée et la messagerie vocale*. Nous avons également publié trois éditions de notre bulletin *Perspectives* afin que les organismes publics, les groupes d'affaires de même que la communauté nationale et internationale intéressée par les questions de vie privée soient au courant de nos activités et des questions d'actualité en Ontario.

Nous avons publié 10 nouveaux numéros dans notre série de guides concis pratiques *Dans la Pratique* à l'intention des organismes publics, des utilisateurs des systèmes de traitement des appels et des plaintes et du grand public. Par exemple, le numéro *Dans la Pratique* intitulé « Privacy and Confidentiality When Working Outside the Office » (Protection de la vie privée et confidentialité pour les employés travaillant à l'extérieur du bureau) explique de quelle façon les employés du gouvernement peuvent protéger les renseignements personnels lorsqu'ils travaillent à la maison ou dans d'autres situations non traditionnelles. Ce numéro a été préparé par un groupe de travail comprenant des coordonnateurs municipaux et provinciaux, des employés du Secrétariat du Conseil de gestion et le bureau du commissaire.

Nous avons reçu encore beaucoup de demandes pour nos brochures et nos petits guides sur les lois. En tout, nous avons fourni 21 600 éléments d'information en réponse à des demandes et nous avons répondu à plus de 4 000 appels téléphoniques provenant de personnes cherchant des renseignements sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

## État financier

État des dépenses pour l'année terminée le 31 mars 1996

Salaires et traitements

- 1995-96 - 5 322 992 \$
- 1994-95 - 5 455 615 \$

Avantages sociaux

- 1995-96 - 894 276 \$
- 1994-95 - 628 500 \$

Transport et communications

- 1995-96 - 81 644 \$
- 1994-95 - 111 507 \$

Services

- 1995-96 - 778 665 \$
- 1994-95 - 934 158 \$

Fournitures et matériel

- 1995-96 - 346 464 \$
- 1994-95 - 316 630 \$

Dépenses totales

- 1995-96 - 7 424 041\$
- 1994-95 - 7 446 410 \$

Les chiffres de la période terminée le 31 mares 1996 ne sont pas vérifiés. Pour obtenir un exemplaire du raport du vérificateur provincial, prière de s'adresser au service des communications du bureau du commissaire au (416) 326-3927 ou au 1-800-387-0073; ATS (téléimprimeur) (416) 325-7539.

# ANNEXE A

Tel que la *Loi de 1996 sur la divulgation des traitements dans le secteur public* l'exige, le tableau suivant indique quels sont les employés du bureau du commissaire dont le salaire et les avantages étaient supérieurs à 100 000 \$ pour l'année 1995.

**Nom:** Wright, Tom  
**Poste:** Commissaire  
**Salaire payé:** 118 242,68 \$  
**Avantages imposables:** 340,96 \$

**Nom:** Anderson, Ken  
**Poste:** Directeur des Services juridiques (affectation provisoire en tant que directeur des appels de janvier à octobre 1995)  
**Salaire payé:** 118 193,02 \$  
**Avantages imposables:** 340,84 \$

**Nom:** Cavoukian, Ann  
**Poste:** Commissaire adjointe (vie privée)  
**Salaire payé:** 104 493,88 \$  
**Avantages imposables:** 301,30 \$

**Nom:** Challis, William  
**Poste:** Conseiller juridique  
**Salaire payé:** 104 360,88 \$  
**Avantages imposables:** 301,06 \$

**Nom:** Glasberg, Irwin  
**Poste:** Directeur des appels (affectation provisoire en tant que commissaire adjoint (accès à l'information) de janvier à octobre 1995)  
**Salaire payé:** 117 922,62 \$  
**Avantages imposables:** 341,08 \$

[Accès à l'information](#) | [Vie privée](#)

[Accueil](#) | [Recherche](#) | [Plan du site](#) | [Pour nous joindre](#) | [Ressources](#) | [English](#)

[En bref](#) | [Quoi de neuf?](#) | [Publications et exposés](#) | [Les lois](#) | [Ordonnances et rapports d'enquête](#) | [Formules](#)

Le site Web du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario (CIPVP) est un service public visant à promouvoir l'accès à l'information.

[Comment nous joindre](#) | [Déclaration concernant la protection de la vie privée](#)

|         |               |                         |          |                                   |          |
|---------|---------------|-------------------------|----------|-----------------------------------|----------|
| EN BREF | QUOI DE NEUF? | PUBLICATIONS ET EXPOSÉS | LES LOIS | ORDONNANCES ET RAPPORTS D'ENQUÊTE | FORMULES |
|---------|---------------|-------------------------|----------|-----------------------------------|----------|

[Accueil](#) / [Publications et exposés](#) / [Rapports Annuels](#) / [Rapport annuel 1995](#)

 Version pour imprimante

## Rapport annuel 1995

### Table des Matières

- ▶ [Le message du Commissaire](#)
- ▶ [Les tâches du bureau du Commissaire](#)
- ▶ [Profil des demandes de renseignements pour l'ensemble des pouvoirs publics](#)
- ▶ [Voie de recours prévue](#)
- ▶ [Protection des renseignements personnels](#)
- ▶ [Questions analysées et conseils offerts](#)
- ▶ [Sensibiliser le public aux questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée](#)
- ▶ [État financier](#)
- ▶ [Annexe A](#)

# Le message du commissaire

Ce rapport annuel 1995 met en évidence les activités du bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, examine le fonctionnement du système d'accès à l'information et de protection de la vie privée de l'Ontario et identifie les nouveaux défis auxquels doivent faire face l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Il indique aussi de quelle façon le système d'accès à l'information et de protection de la vie privée répond aux pressions, ressenties par tous les organismes du secteur public, qui incitent sans cesse à réduire les coûts, à améliorer le service et à tirer profit de la technologie de l'information.

## VERS L'ANONYMAT

Cette année, une des initiatives les plus intéressantes a été la publication conjointe par le bureau du commissaire et l'autorité hollandaise de protection des données des Pays-Bas d'un rapport intitulé *Privacy-Enhancing Technologies: The Path to Anonymity*. Ce projet unique en son genre démontre les avantages de la coopération internationale et prouve que les questions de protection de la vie privée sont sans frontières.

Dans notre société moderne, les transactions quotidiennes sont enregistrées dans les moindres détails, et les particuliers n'ont presque aucun contrôle sur ces données une fois qu'ils les ont fournies. Notre rapport conjoint démontre que si nous pouvions minimiser les données personnelles identifiables, nous pourrions profiter des avantages offerts par l'âge de l'information tout en ramenant la protection de la vie privée au niveau où elle était avant l'avènement des ordinateurs.

Le rapport examine les technologies actuelles qui permettent d'effectuer des transactions anonymes authentiques, telles que la signature sans droit de regard, les pseudonymes numériques et les tiers de confiance. Notre analyse nous a permis de conclure que ces technologies qui favorisent l'anonymat et améliorent la protection de la vie privée sont très sécuritaires et devraient être adoptées partout.

Le rapport conjoint innove, car les autorités de protection des données y reconnaissent que la technologie de l'information pourrait contribuer à la création d'un âge d'or de la protection de la vie privée. Il faut cesser de considérer la technologie et la protection de la vie privée comme étant incompatibles et penser à la technologie en tant qu'instrument permettant d'améliorer nettement la protection de la vie privée.

La réaction internationale au rapport a été rapide, enthousiaste et positive. Il est évident que le rapport atteint un de ses objectifs principaux en servant de catalyseur du changement dans les approches visant la protection de la vie privée.

## PROTECTION DES DONNÉES DANS LE SECTEUR PRIVÉ

Une des stratégies clés de protection de la vie privée est l'intégration des valeurs de protection de la vie privée à la technologie elle-même. Une autre stratégie consiste à réglementer les activités du secteur privé relativement aux immenses banques de données qui sont actuellement compilées au cours des activités des entreprises.

Étant donné la vive préoccupation publique, documentée à maintes reprises par les sondages, concernant la protection de la vie privée, il est peu probable que les Ontariens se contentent de laisser la protection de la vie privée sur le marché à la merci de mesures volontaires. L'Association canadienne du marketing direct comprend cela et a demandé la création d'une loi nationale sur la protection de la vie privée visant les pratiques du secteur privé relativement à l'information — il s'agit du premier groupe d'affaires canadien à faire une telle demande.

Je crois que le moment est venu d'établir des exigences de protection des données harmonisées avec les normes internationales, telles que la Directive sur la protection des données qui a été adoptée récemment par l'Union européenne. En fait, le Comité consultatif fédéral sur l'autoroute de l'information préconise des mesures à cet effet. Le Comité a recommandé que le gouvernement fédéral adopte un cadre législatif flexible pour le secteur privé.

Cette législation exigerait que les organismes du secteur privé respectent le modèle de code de protection de la vie privée créé par l'Association canadienne de normalisation, tout en permettant aux entreprises de finaliser leur propre code.

Le gouvernement fédéral a aussi recommandé la création d'un cadre législatif régissant la protection des données personnelles dans le secteur privé.

Il est à noter que la directive de l'Union européenne restreint le transfert de renseignements personnels aux pays qui ne font pas partie de l'Union européenne et qui ne possèdent pas de mesures de protection des données adéquates. Les membres de l'Union européenne ont trois ans à compter d'octobre dernier pour rendre leurs lois et règlements conformes à la directive. Cette date limite s'applique aussi aux pays qui désirent continuer à faire des affaires avec l'Europe. À moins que des mesures ne soient prises sous peu, le flot de données qui arrive en Ontario pourrait être restreint, ce qui pourrait avoir un effet nuisible sur notre capacité concurrentielle.

Une loi nationale portant sur la protection de la vie privée créerait une norme standard de protection des données. Cela uniformiserait les règles du jeu pour toutes les entreprises, renforcerait la confiance des consommateurs envers les entreprises en général et améliorerait nos débouchés sur le marché mondial.

## L'ACCÈS À L'INFORMATION

Parlons maintenant de l'accès à l'information. En 1995, le nombre de demandes d'accès à l'information a atteint le chiffre record de 26 000 demandes pour les organismes municipaux et provinciaux.

Les organismes publics provinciaux ont répondu à environ la moitié des demandes dans un délai de 30 jours et à presque trois quarts des demandes dans les 60 jours. Les organismes publics municipaux ont également été très rapides, répondant à neuf demandes sur 10 dans les 30 jours. Ces taux de réponse impressionnants sont dus à l'engagement des organismes publics et aux efforts soutenus des coordonnateurs qui assurent le fonctionnement quotidien du système.

## LA DIVULGATION AUTOMATIQUE GAGNE DU TERRAIN

De nos jours, le public s'attend à un meilleur service à moindres frais. Il est donc impossible de maintenir le statu quo. À mon avis, la meilleure solution pour répondre aux demandes de renseignements du public dans l'environnement fiscal stricte actuel est d'utiliser une approche systémique plutôt que de traiter les demandes et les appels de façon unique.

Depuis quelques temps déjà, je préconise deux options : la divulgation systématique (les organismes publics déterminent d'avance les documents précis qui peuvent être divulgués systématiquement en réponse à une demande de renseignements officielle ou non officielle) et la diffusion automatique (les organismes publics devancent les besoins des clients et distribuent de façon périodique des documents généraux utiles sans attendre une demande particulière).

En général, la publication de documents d'intérêt à l'intention du public coûte moins cher et prend moins de temps que la recherche de documents précis en réponse à des demandes ponctuelles. En termes simples, la divulgation systématique et la diffusion automatique rendent l'accès à l'information plus rapide, plus facile et moins coûteuse.

De plus, il y a un côté philosophique à tout cela. En fin de compte, je ne crois pas que les Ontariens se contenteront de la divulgation sporadique de renseignements sur demande. Après tout, les renseignements que détient le gouvernement appartiennent aux citoyens; le gouvernement n'est que le gardien. Le véritable objectif des lois sur l'accès à l'information est de modifier la culture des organismes publics, d'encourager la transparence et le désir de partager des renseignements avec le public et de faire en sorte que cette nouvelle attitude fasse partie intégrante des activités de tous les jours.

Je trouve très encourageant que ces pratiques de rechange soient de plus en plus utilisées par les organismes provinciaux et municipaux. Voici un exemple parmi beaucoup d'autres : le Conseil scolaire de la ville de North York a publié un profil détaillé de chacune de ses écoles en 1995 et en 1996.

Ces rapports rédigés en langage clair présentent les résultats de l'école lors de tests standardisés, de même que le sommaire des résultats dans tout le système aux fins de comparaison. Le rapport comporte aussi un profil de la population étudiante et des renseignements sur les programmes offerts par l'école et sur ses plans d'amélioration. La publication de ces profils novateurs établit une norme élevée en ce qui concerne l'obligation de rendre des comptes aux contribuables et aux parents relativement à la performance de nos écoles.

Nous tous du bureau du commissaire essayons de mettre en pratique ce que nous prêchons. En novembre 1995, nous avons établi notre propre site sur le World Wide Web d'Internet en tant que source d'information sur pratiquement toutes nos activités. Notre système offre des outils, tels qu'un guide en langage clair portant sur les lois municipale et provinciale sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, des sommaires de nos exposés de principe et des index des ordonnances et des rapports d'enquête. Le texte intégral des ordonnances, des rapports d'enquête publiés et des exposés de principe est disponible par téléchargement. Nous avons reçu des commentaires très favorables concernant la commodité de l'accès en ligne à cette banque de données utiles.

## DIRIGEANT PRINCIPAL DE L'INFORMATION

L'Ontario se trouvera bientôt au premier rang en matière de développement et d'application de la technologie de l'information, et je suis d'avis que le moment est venu pour le gouvernement de l'Ontario d'adopter formellement un modèle qui est déjà en place dans le secteur privé et, de plus en plus, dans d'autres provinces et territoires.

Je crois qu'il est temps de reconnaître le rôle et le mandat d'un dirigeant principal de l'information, ce qui mettrait l'accent sur l'importance de gérer les renseignements de façon uniforme dans tout le gouvernement de l'Ontario.

L'Ontario a déjà démontré son engagement à améliorer l'accès à l'information par le public par l'entremise de la technologie. La création officielle d'un poste de dirigeant principal de l'information offrirait de nombreux avantages : le secteur privé pourrait mieux comprendre le rôle du gouvernement dans cet important domaine, la personne occupant ce poste servirait d'agent de coordination pour établir des partenariats avec le secteur privé et d'autres provinces et territoires et elle encouragerait l'engagement continu du gouvernement relativement à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée.

## RECONNAISSANCE DU TRAVAIL D'ÉQUIPE

L'examen des réalisations de cette année ne serait pas complet sans souligner le travail effectué par les gens qui les ont rendues possibles : le personnel du bureau du commissaire, qui continue de se surpasser d'année en année, le groupe d'accès à l'information et de protection de la vie privée du Secrétariat du Conseil de gestion et les coordonnateurs à l'accès à l'information et à la protection de la

vie privée des organismes provinciaux et municipaux. Au cours de l'année qui vient, je serai heureux de continuer à travailler avec ces gens compétents et engagés afin d'améliorer encore le service à la clientèle et l'utilisation productive des ressources des contribuables.

Tom Wright

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

---

## LES TÂCHES DU BUREAU DU COMMISSAIRE

Le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée accomplit ses tâches en vertu de deux lois : la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (la loi provinciale) qui est entrée en vigueur en 1988 et la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* (la loi municipale), qui est entrée en vigueur en 1991. Ensemble, ces deux lois constituent un système législatif englobant l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

La loi provinciale vise tous les ministères gouvernementaux de l'Ontario et la plupart des organismes, conseils et commissions provinciaux, ainsi que les collèges d'arts appliqués et de technologie et les conseils régionaux de santé. La loi municipale vise les organismes municipaux locaux, comme les municipalités, la police, les bibliothèques, les conseils de santé, les conseils scolaires, les commissions de services publics et les commissions de transports.

L'accès à l'information signifie l'accès du public aux documents généraux concernant les activités des pouvoirs publics, allant de l'administration et de l'exploitation à la législation et aux principes directeurs. L'objectif sous-jacent est la transparence des pouvoirs publics, l'obligation pour les représentants élus et nommés de rendre des comptes aux gens qu'ils servent.

La protection de la vie privée signifie la protection des renseignements personnels, c'est-à-dire, les données concernant des particuliers identifiables, que détiennent les pouvoirs publics. Les lois fixent des règles sur la façon dont les organismes publics peuvent recueillir et utiliser les données personnelles. En outre, les particuliers ont le droit d'examiner leurs propres renseignements personnels et de les rectifier au besoin.

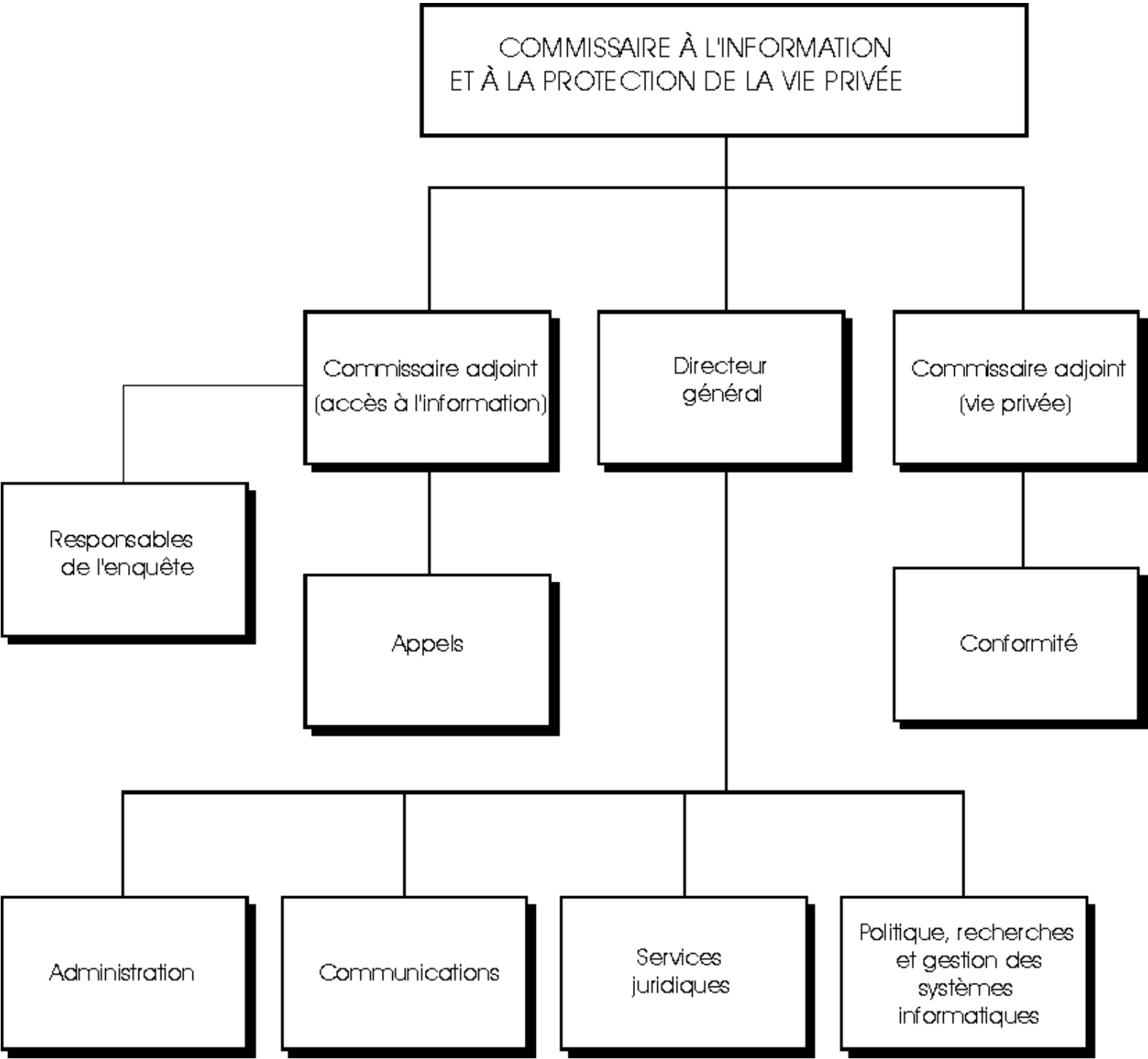
Le principe fondamental des lois implique que les pouvoirs publics sont les gardiens, et non les propriétaires, des renseignements qu'ils détiennent. Le véritable propriétaire des renseignements généraux est le public et le véritable propriétaire des renseignements personnels est le particulier concerné par ces renseignements.

Les lois prévoient la création d'un organisme indépendant, le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, pour examiner les décisions des pouvoirs publics concernant l'accès aux renseignements de même que leurs pratiques de protection des données. Afin d'assurer son impartialité, le commissaire est nommé par l'Assemblée législative et relève d'elle et non pas du gouvernement au pouvoir.

En remplissant son mandat, le bureau du commissaire joue plusieurs rôles importants :

- régler les appels déposés lorsque les organismes publics refusent de permettre l'accès aux renseignements;
- mener des enquêtes sur les atteintes à la confidentialité des renseignements que détiennent les pouvoirs publics;
- assurer que les organismes publics se conforment aux lois;
- effectuer des études sur les questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée et émettre des recommandations concernant les lois et les programmes proposés par les pouvoirs publics; et
- informer le public au sujet des lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée de l'Ontario.

Conformément à la loi, le commissaire a délégué certains de ses pouvoirs décisionnels aux membres de son personnel. Le commissaire adjoint (accès à l'information) et six responsables des enquêtes ont le pouvoir de rendre des ordonnances pour régler les appels. Pour sa part, la commissaire adjointe (vie privée) effectue des enquêtes sur les atteintes à la vie privée, examine les pratiques des pouvoirs publics, approuve les demandes de collecte indirecte de renseignements personnels et émet des observations sur les comparaisons informatisées proposées par le gouvernement provincial.



## Profil des demandes de renseignements pour l'ensemble des pouvoirs publics

Chaque année, les organismes publics, tant provinciaux que municipaux, font un rapport au bureau du commissaire de leurs activités aux termes des lois. Ils lui fournissent des données sur les demandes qu'ils ont reçues pour des documents généraux, des renseignements personnels et la rectification des renseignements, ainsi que sur les mesures prises pour répondre à ces demandes. L'analyse de ces rapports nous donne une vue d'ensemble utile de la conformité avec les lois.

En tout, les organismes publics provinciaux ont reçu 11 645 demandes d'accès en 1995, ce qui représente une légère baisse par rapport à l'année dernière. Les organismes publics municipaux ont reçu 14 671 demandes, ce qui représente une augmentation importante par rapport au nombre record de demandes reçues l'année dernière (10 238). Il s'agit également de la première année où les organismes publics municipaux ont reçu plus de demandes que les organismes publics provinciaux.

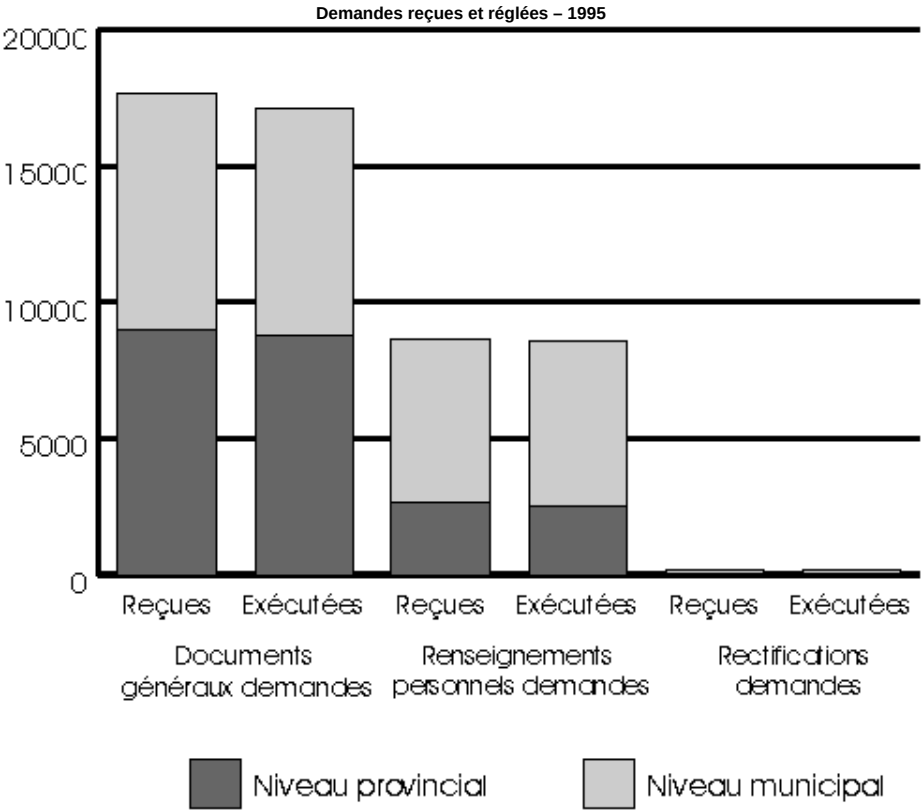
Il y a eu environ deux fois plus de demandes d'accès à des documents généraux que de demandes de renseignements personnels. Les proportions étaient différentes pour les organismes provinciaux et municipaux : les demandes de documents généraux ont dépassé de plus de trois fois les demandes de renseignements personnels auprès des organismes provinciaux et d'environ 1,4 fois les demandes auprès des organismes municipaux.

Une fois de plus, la grande majorité des demandes reçues par les organismes provinciaux et municipaux avaient été réglées à la fin de l'année 1995. Seuls huit pour cent des demandes ont été reportées

à 1996.

Une fois de plus le ministère des Finances a enregistré le plus grand nombre de demandes aux termes de la loi provinciale, suivi du ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels, puis du ministère du Travail et enfin du ministère de l'Environnement et de l'Énergie. Ces quatre ministères représentent 62 pour cent de toutes les demandes effectuées au niveau provincial.

Les commissions de police ont reçu 48 pour cent des demandes aux termes de la loi municipale. Les municipalités (y compris les administrations municipales) sont au deuxième rang avec 35 pour cent, suivies des conseils scolaires avec sept pour cent et des commissions de services publics avec quatre pour cent.



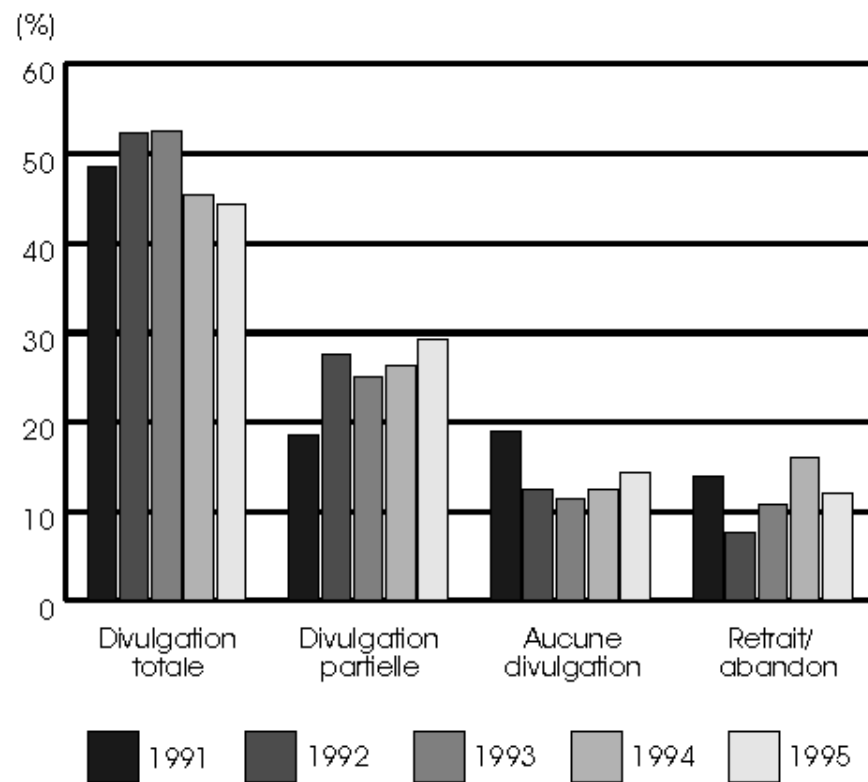
En 1995, ils ont répondu à 47 pour cent des demandes dans les 30 jours, 74 pour cent dans les 60 jours; tandis que sept pour cent seulement ont pris plus de 120 jours.

En 1995, les organismes publics municipaux ont répondu à une forte majorité des demandes, soit 90 pour cent, dans un délai de 30 jours. Il s'agit de la cinquième année consécutive où on enregistre à peu près le même nombre élevé. En 1995, les organismes municipaux ont répondu à 97 pour cent des demandes dans les 60 jours, et moins d'un pour cent a pris plus de 120 jours.

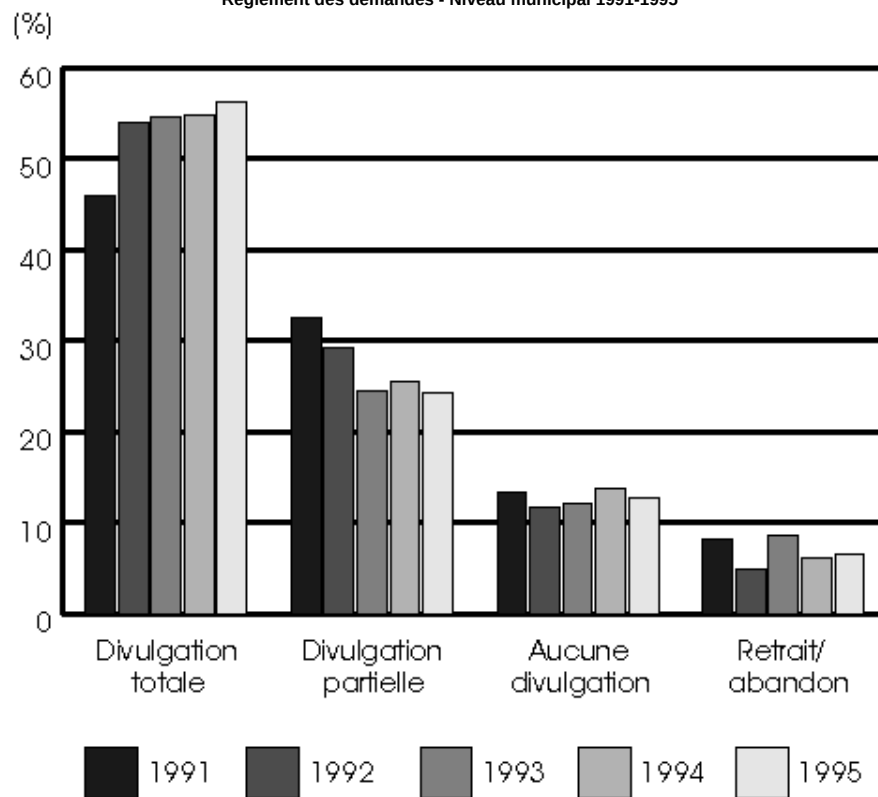
Quarante-quatre pour cent des demandes provinciales réglées ont mené à la divulgation de tous les renseignements demandés. En ce qui concerne les demandes municipales, le chiffre a atteint 56 pour cent. Il n'y a eu aucune divulgation de renseignements dans environ un cas sur sept.

Les organismes peuvent, et dans certains cas, doivent refuser de divulguer certains renseignements, conformément aux exceptions prévues dans les lois. Conformément à l'évolution observée au cours des dernières années, la protection de la vie privée et la protection des renseignements personnels ont été les deux principales exceptions invoquées en 1995 par les organismes provinciaux et municipaux.

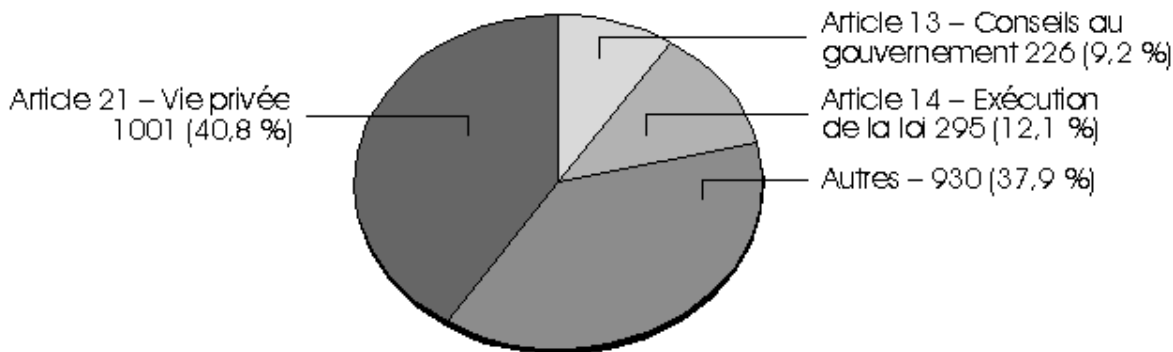
**Règlement des demandes - Niveau provincial 1991-1995**



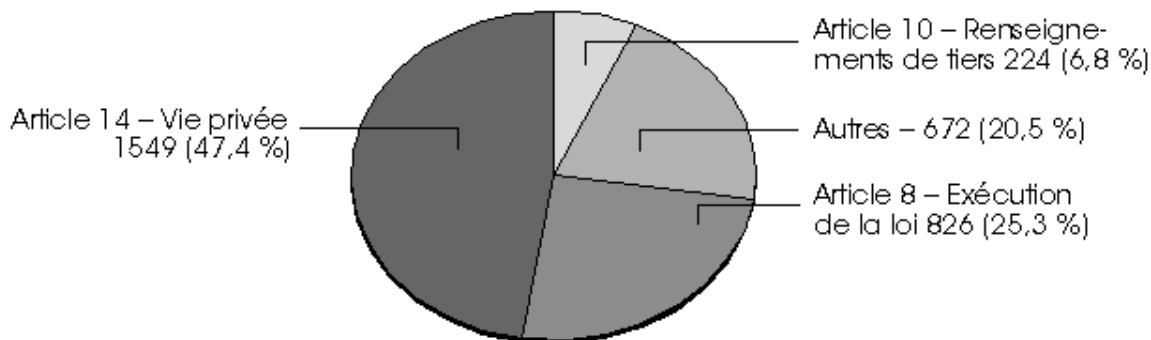
Règlement des demandes - Niveau municipal 1991-1995



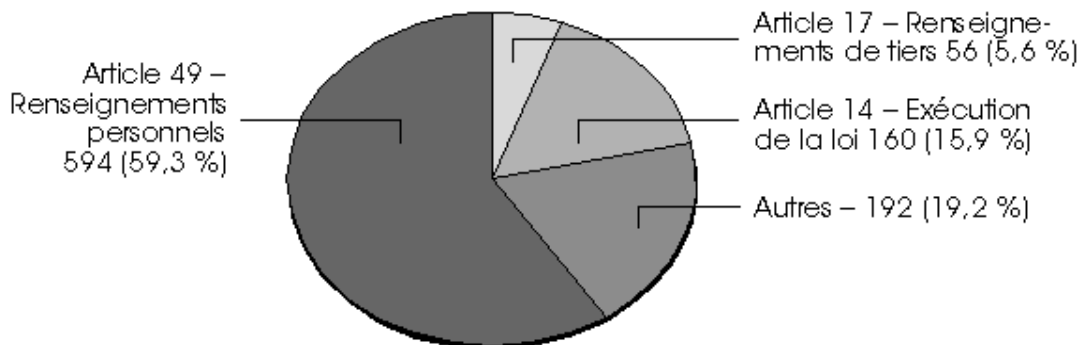
Exceptions invoquées - Niveau provincial  
Documents généraux - 1995



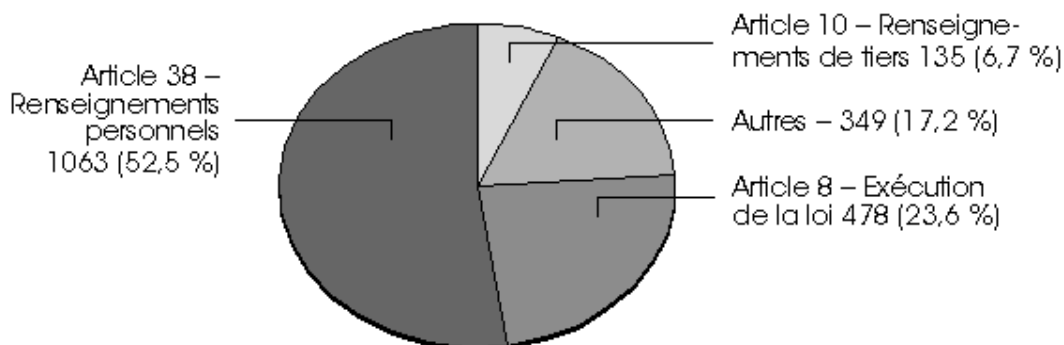
Exceptions invoquées - Niveau municipal  
Documents généraux - 1995



Exceptions invoquées - Niveau provincial  
Renseignements personnels - 1995



Exceptions invoquées - Niveau municipal  
Renseignements personnels - 1995



La loi permet aux particuliers de rectifier leurs propres renseignements personnels que détiennent les organismes publics. Cette année, les organismes provinciaux ont reçu 13 demandes de rectification et en ont refusé trois. Les organismes municipaux ont reçu 146 demandes de rectification – environ un tiers du nombre de demandes reçues l'année dernière – et n'en ont refusé que 21. Lorsque la rectification est refusée, l'auteur de la demande peut joindre au document une déclaration de désaccord afin d'expliquer pourquoi il estime que les renseignements sont inexacts. Cette année, aucune déclaration de désaccord n'a été annexée dans le cas de documents provinciaux et seulement sept déclarations de désaccord ont été annexées dans le cas de documents municipaux.

La loi permet aux organismes publics d'exiger des frais pour l'accès à l'information dans certaines conditions. L'organisme doit produire une estimation préalable lorsque les frais prévus dépassent 25 \$. Il peut, à son gré, ne pas exiger de frais lorsqu'il le juge équitable en tenant compte de plusieurs facteurs précis. À noter qu'il ne peut demander le paiement de frais pour l'accès aux propres

renseignements personnels du demandeur.

Comme par les années passées, les organismes provinciaux ont le plus fréquemment invoqué la reproduction des documents comme motif de perception de frais en 1995. La reproduction a été invoquée dans 47 pour cent des cas où il y a eu perception de frais, suivie par la préparation des documents (42 pour cent) et l'expédition (huit pour cent). Les organismes municipaux ont invoqué la reproduction des documents dans 39 pour cent des cas où il y a eu perception de frais, suivie par d'autres (frais divers) dans 21 pour cent des cas et la préparation des documents (19 pour cent).

| Cas où il y a eu estimations des frais<br>Documents généraux – 1995 |                   |       |                  |       |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|------------------|-------|
|                                                                     | Niveau provincial |       | Niveau municipal |       |
| Perçus en totalité                                                  | 84,8 %            | 2 731 | 41,1 %           | 886   |
| Exemptés en partie                                                  | 0,3 %             | 11    | 1,0 %            | 21    |
| Exemptés en totalité                                                | 14,9 %            | 479   | 57,6 %           | 1 235 |
| Total – perçus (dollars)                                            | 115 302,22 \$     |       | 68 704,93 \$     |       |
| Total – exemptés (dollars)                                          | 5 785,15 \$       |       | 4 709,99 \$      |       |

## Voie de recours prévue

Une caractéristique clé du système d'accès à l'information et de protection de la vie privée en Ontario est le droit d'interjeter appel en vertu des lois devant le bureau du commissaire relativement aux décisions des pouvoirs publics. Peuvent faire l'objet d'un appel, le refus de permettre l'accès à des dossiers généraux ou à des renseignements personnels, le refus de rectifier des renseignements personnels, l'imposition de frais ou d'autres aspects du traitement d'une demande de renseignements.

Avant de commencer une enquête formelle, le bureau du commissaire cherche d'abord à régler le cas par la médiation. Si le litige ne peut être réglé à l'amiable dans un délai raisonnable, nous effectuons alors une enquête et rendons une ordonnance pour régler l'appel.

## Accroissement de la productivité

Le règlement efficace des appels demeure un des objectifs prioritaires du bureau du commissaire afin d'améliorer le service à la clientèle et de mieux utiliser les ressources. En 1995, nous avons classé huit pour cent plus d'appels et émis 20 pour cent plus d'ordonnances qu'en 1994.

Nous avons aussi réglé les appels plus rapidement. Pendant l'année, 88 pour cent des appels étaient classés dans les cinq mois suivant la date à laquelle ils avaient été reçus, ce qui représente une augmentation par rapport à 1994 (82 pour cent) et à 1993 (66 pour cent). Le temps moyen pris pour classer un appel a continué de diminuer, passant à 3,3 mois cette année, comparativement à 3,6 mois l'année dernière et à 5,4 mois en 1993.

Au cours de l'année 1995, nous avons appliqué à tous les appels déposés les procédures mises à l'essai depuis les deux dernières années par l'entremise de notre projet d'innovation pilote. Dans le cadre de ces nouvelles procédures, nous avons établi des délais plus structurés pour les divers stades du processus d'appel. Par exemple, une enquête est automatiquement déclenchée si l'appel n'a pas été réglé dans un délai d'un peu plus de deux mois. Cette échéance peut favoriser les efforts de médiation, qui continuent souvent une fois l'avis d'enquête émis.

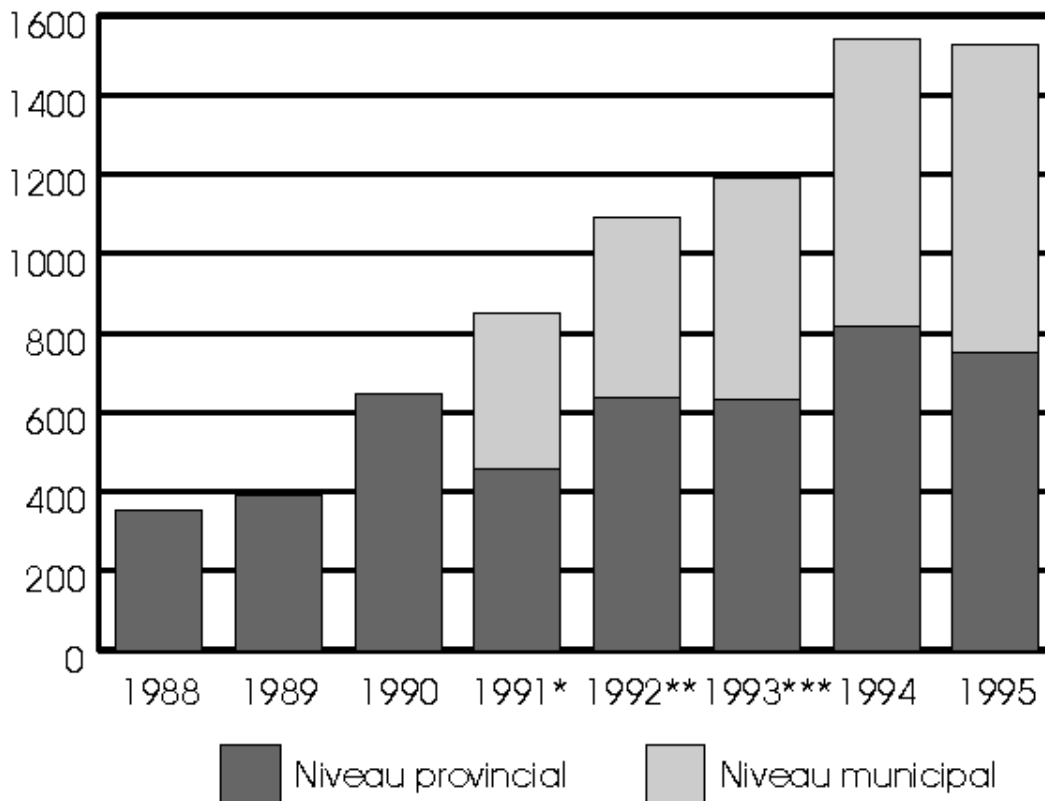
L'expérience a démontré que le règlement par la médiation nécessite moins de ressources et produit généralement des résultats plus satisfaisants pour les appelants et pour les organismes. Cette année, nous avons créé un groupe de travail interne dans le but d'étudier la façon dont la médiation est utilisée dans les autres organismes publics de l'Ontario et dans les commissions d'accès à l'information et de protection de la vie privée d'autres provinces. Nous mettons en application ce que nous avons appris en créant un nouveau cours interne de formation du personnel, en offrant aux clients plus de renseignements sur les avantages de la médiation et en mettant davantage l'accent sur la communication face à face plutôt que sur les dialogues au téléphone.

## Évolution statistique des appels

En tout, 1 526 appels<sup>(1)</sup> ont été déposés auprès du bureau du commissaire en 1995, ce qui représente une baisse d'un pour cent par rapport à l'année précédente. Pour la première fois, les appels relevant de la loi municipale ont dépassé ceux relevant de la loi provinciale. Il y a eu 774 appels au niveau municipal, soit une augmentation de sept pour cent par rapport à l'année précédente et 752 appels au niveau provincial, représentant une baisse de huit pour cent.

(1) Les statistiques figurant dans le présent rapport annuel ne portent que sur des appels actifs, sauf indication contraire. En 1991, le bureau du commissaire a établi une règle limitant le nombre d'appels provenant d'une même source que nous instruirons en même temps. Cette règle était nécessaire pour contrôler le recours en masse au processus d'appel. Les appels actifs sont ceux dont le bureau du commissaire s'est occupé activement au cours de l'année. Tous les autres appels sont classés comme étant inactifs.

Cette année, 84 pour cent des appels provinciaux visaient des ministères plutôt que des organismes, tandis que 51 pour cent des appels municipaux concernaient les municipalités, suivies des commissions de police et des conseils scolaires. On a observé la même évolution au cours des dernières années.



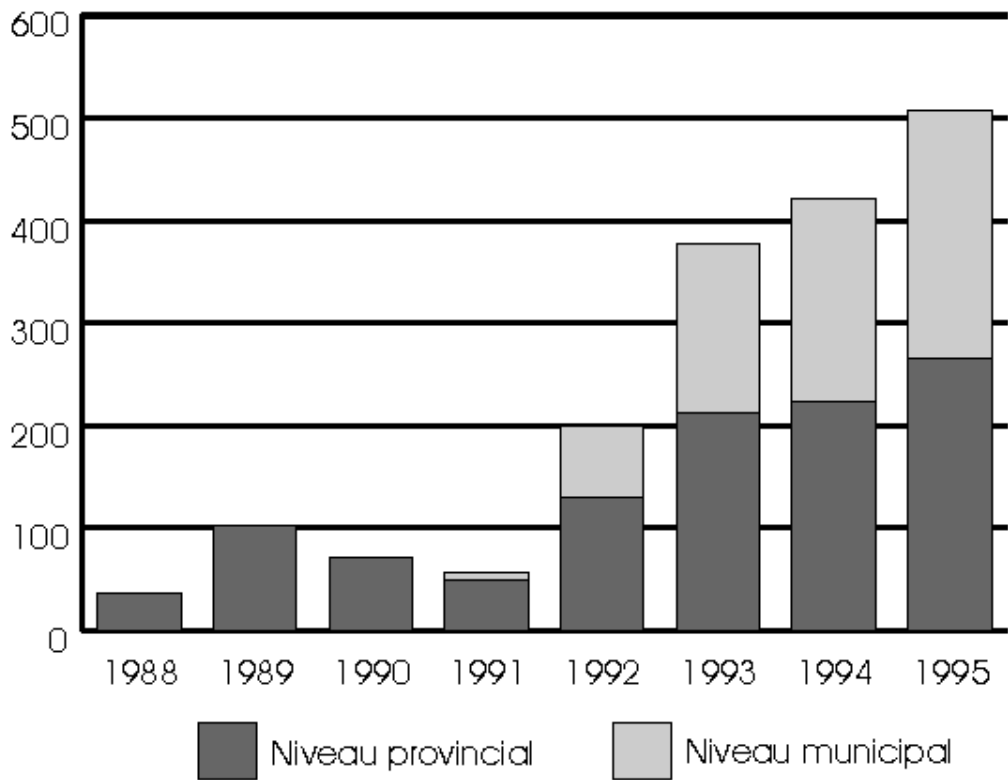
\* pendant 1991, 741 appels inactifs de plus ont été reçu  
 \*\* pendant 1992, 129 appels inactifs de plus ont été reçu  
 \*\*\* pendant 1993, 28 appels inactifs de plus ont été reçu

Pendant l'année 1995, le bureau du commissaire a classé 1 595 appels. Comme c'était le cas en 1994, le total était divisé presque également entre les deux lois : 51 pour cent des cas réglés concernaient les organismes provinciaux et 49 pour cent concernaient les organismes municipaux. Le nombre d'appels provinciaux et municipaux classés a augmenté de neuf pour cent et de huit pour cent respectivement.

Cette année, nous avons réglé 36 pour cent des appels classés au moyen d'une ordonnance, comparativement à 32 pour cent en 1994. L'évolution était similaire pour les deux lois : 36 pour cent des appels au niveau provincial et 35 pour cent des appels au niveau municipal ont été classés au moyen d'une ordonnance cette année.

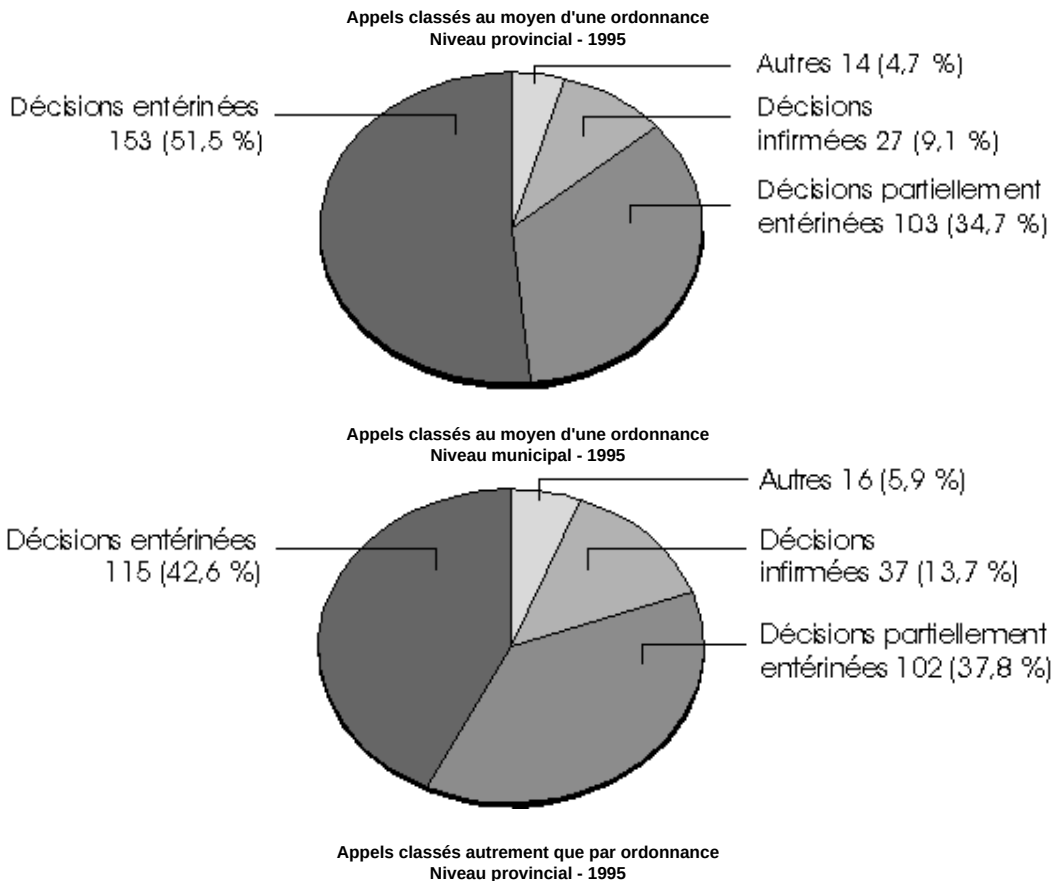
En tout, le bureau du commissaire a rendu 507 ordonnances en 1995. La répartition au niveau provincial et municipal était similaire à celle de 1994 : 52 pour cent des ordonnances visaient des organismes provinciaux et 48 pour cent visaient des organismes municipaux. (Le nombre d'ordonnances est inférieur au nombre d'appels réglés au moyen d'une ordonnance, puisqu'une ordonnance peut régler plus d'un appel.)

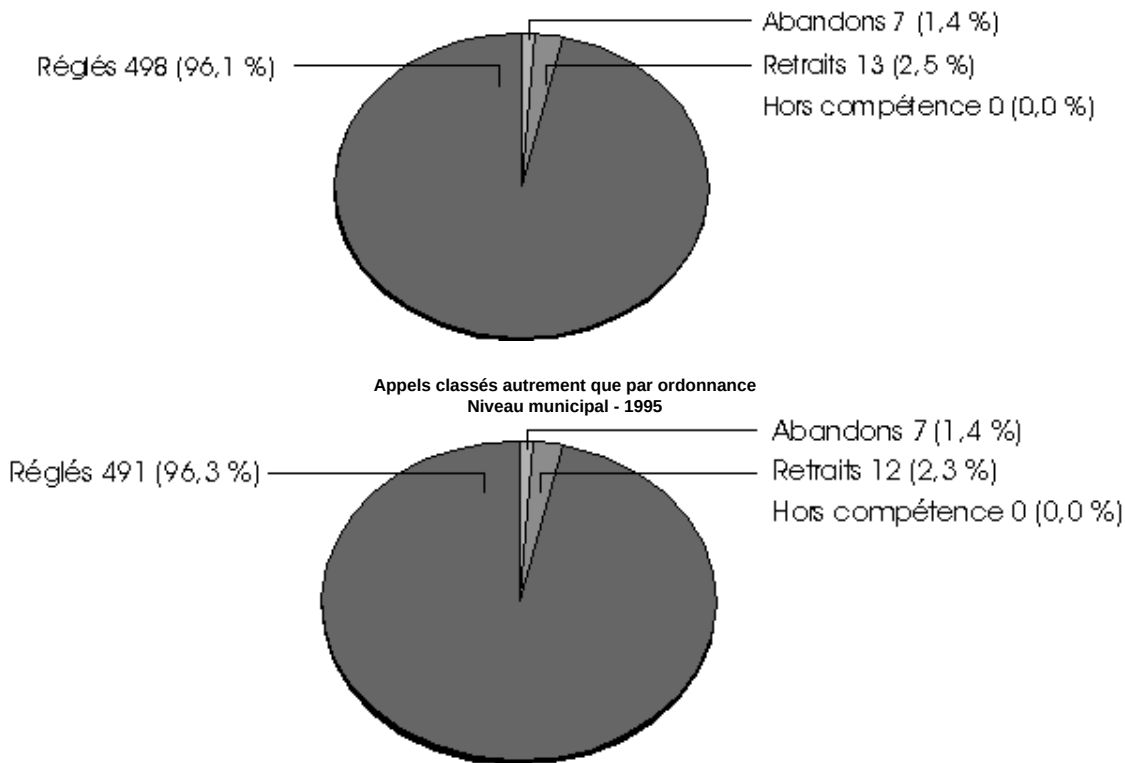
Ordonnances rendues -- 1988-1995



Dans le cas des appels réglés par ordonnance, la décision de l'organisme public a été entérinée dans 47 pour cent des cas cette année, ce qui n'a presque pas changé par rapport à l'année dernière (46 pour cent). La décision de l'organisme a été partiellement entérinée dans 36 pour cent des cas, ce qui représente une augmentation par rapport à 31 pour cent, et elle n'a pas été entérinée dans 11 pour cent des cas, ce qui représente une baisse par rapport à 20 pour cent.

Le règlement par la médiation a eu lieu dans 62 pour cent des appels réglés cette année, ce qui représente une augmentation par rapport à l'année dernière (59 pour cent). En tout, presque mille cas ont été réglés avec succès par la médiation en 1995.





## Les points saillants des ordonnances

Voici le résumé de certaines ordonnances clés rendues par le bureau du commissaire en 1995 :

### CONTRÔLE DES ABUS DU PROCESSUS

En décembre 1994, les commissions et les chefs de police de quatre corps de police ont demandé une injonction du tribunal contre le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée et deux particuliers qui avaient présenté un grand nombre de demandes de renseignements au cours d'une période d'environ deux ans. Les demandeurs avaient demandé l'accès à des renseignements sur les horaires de nettoyage des toilettes dans les départements de police, sur des observations d'OVNI, une liste détaillée des arrestations effectuées sur une période de cinq et dix ans, etc. Ces demandes sans rapport entre elles étaient souvent présentées à plusieurs corps de police en même temps.

La demande faite à la Cour stipulait que les demandes étaient frivoles, vexatoires et constituaient un abus du droit d'accès à l'information prévu par la loi municipale. Le cas a été reporté à une date ultérieure afin de permettre au bureau du commissaire d'effectuer une enquête sur les demandes frivoles ou vexatoires.

Cinq appels mettant en cause un des demandeurs ont été inclus dans l'enquête. Nous avons invité les parties intéressées à agir en tant qu'intervenants, et vers la fin du mois d'août, nous avons tenu une audience publique. Après avoir examiné le dossier, le commissaire a rendu une ordonnance réglant le cas le 18 octobre.

Le commissaire a déclaré que la conduite du demandeur constituait un abus des processus des institutions gouvernementales et du bureau du commissaire. L'ordonnance imposait des conditions au traitement de toute demande et de tout appel provenant du demandeur maintenant et pour une période ultérieure spécifiée. Le commissaire a conclu que la loi, telle qu'elle était alors rédigée, ne libérait pas une institution de l'obligation de répondre aux demandes frivoles ou vexatoires.

Dans l'ordonnance, le commissaire a souligné le fait qu'il existe une distinction entre le droit statuaire et les moyens disponibles pour obtenir ce droit. Il a déclaré que bien que le demandeur ait en principe un droit d'accès illimité à l'information gouvernementale, sous réserve uniquement des exceptions stipulées dans la loi, il n'a cependant pas un droit d'accès illimité aux processus disponibles pour obtenir ce droit. Le nombre excessif de demandes et d'appels, leur nature différente et leur champ d'application étendu, entre autres facteurs, ont mené au jugement d'abus du processus qui a été rendu.

Les conditions imposées par l'ordonnance ont été conçues afin de maintenir le droit d'accès à l'information du demandeur tout en empêchant les abus du processus. Voici quelles sont ces conditions :

- aucun organisme public, relevant de la loi provinciale ou municipale, n'était tenu de traiter les demandes ou appels du demandeur pendant les prochains 60 jours, jusqu'au 17 décembre 1995;
- le nombre de demandes et/ou d'appels auxquels il a droit à n'importe quel moment au cours des 12 mois suivant la date de l'ordonnance, et ce, jusqu'au 17 décembre 1996, est limité à cinq;
- aucun organisme public ne sera tenu de traiter plus d'un de ses appels et/ou demandes à la fois, jusqu'à un maximum de quatre demandes et/ou appels par année;
- après 12 mois, toute personne ou tout organisme concerné par l'ordonnance peut faire une demande de modification de l'ordonnance; à défaut de quoi, les conditions de l'ordonnance demeureront les mêmes d'année en année. (Ordonnance M-618(2))

(2) Cette ordonnance faisait l'objet d'une révision judiciaire au moment de la rédaction du présent rapport.

### APPLICATION DU PRINCIPE DE L'INTÉRÊT PUBLIC L'EMPORTE

Le ministère du Procureur général a reçu une demande provenant d'un journaliste visant tous les documents concernant la mise en place d'un réseau local dans la Direction des services d'informatique et de télécommunications du ministère. Plus précisément, le demandeur recherchait des renseignements sur un particulier désigné, y compris la classification de son emploi et ses tâches, la compagnie par l'entremise de laquelle il avait été embauché, son accès aux dossiers informatiques du ministère, les circonstances entourant son embauche et sa cessation d'emploi et d'autres questions.

Le ministère a refusé de confirmer ou de nier l'existence des documents demandés et le journaliste a interjeté appel, soutenant que la divulgation était manifestement dans l'intérêt du public. Il a affirmé que l'embauche du particulier désigné constituait un manquement à la sécurité et menaçait l'intégrité d'une zone vulnérable du ministère.

Le bureau du commissaire a déclaré que le simple fait de divulguer l'existence des documents ne constituait pas une atteinte injustifiée à la vie privée et en a donc confirmé l'existence. Lors de l'examen

du contenu des documents, nous avons trouvé des renseignements personnels dont la divulgation constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée. Nous avons donc relu l'article 23 (intérêt du public l'emporte) de la loi provinciale (article 16 de la loi municipale) et nous avons examiné les faits afin de déterminer s'il existait une nécessité manifeste de divulguer le document dans l'intérêt public qui l'emportait sans conteste sur la fin visée par l'exception.

À notre avis, il faut mesurer l'intérêt public en tenant compte de l'objectif central de la loi qui est d'éclaircir les activités des pouvoirs publics. Dans ce cas-ci, de sérieuses questions ont été soulevées relativement à la possibilité d'un risque pour la sécurité et concernant le caractère adéquat des actes du ministère. Nous sommes d'avis que des parties tirées d'une feuille de question essentielle, une note d'information préparée par le ministère, contribuerait à mieux faire comprendre au public les activités des pouvoirs publics.

Nous avons donc ordonné la divulgation des parties pertinentes de la feuille de question essentielle, malgré les conséquences pour la vie privée. C'est la première fois que le bureau du commissaire appliquait la dérogation contenue dans l'article 23. (Ordonnance P-984)

## DROIT À LA VIE PRIVÉE PLUS RESTREINT DES PERSONNALITÉS CONNUES

Le ministère des Affaires civiles et culturelles et des Loisirs a reçu une demande d'accès à des documents relatifs à sa participation aux efforts visant à empêcher la représentation de la pièce de théâtre musicale *Show Boat*. Le ministère a trouvé les documents admissibles et a nié l'accès à la plupart, en tout ou en partie.

Le ministère a justifié sa décision en raison du fait que certains de ces documents comportaient des conseils ou des recommandations à l'Administration et que la divulgation de certains autres constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée. L'avis d'enquête a été envoyé à 41 personnes dont le nom figurait dans les documents et six d'entre elles ont fourni des représentations.

Le bureau du commissaire a déterminé que certains documents contenaient effectivement des conseils ou des recommandations. D'autres documents comportaient des renseignements personnels, plus précisément, des renseignements sur la race, l'origine ethnique ou la religion des personnes, dont la divulgation constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée.

Cependant, d'autres renseignements sur des personnes ne pouvaient être qualifiés de personnels, étant donné qu'on faisait référence à leur état professionnel et non personnel. Le nom de certaines de ces personnes figurait dans les documents dans le contexte des responsabilités de leur emploi, alors que d'autres étaient mentionnées en leur qualité de politiciens, de représentants élus, de leaders de la communauté ou de membres des médias.

Le bureau du commissaire est d'avis que les personnes occupant de tels postes renoncent sciemment à une partie de leur vie privée lorsqu'ils prennent position sur certaines questions ou lorsqu'ils assistent à des événements où les médias sont présents. Dans ces circonstances, il est déraisonnable de s'attendre à ce que l'identité de ces personnes demeure confidentielle. (Ordonnance P-978)

## ACCÈS AUX DOSSIERS D'UN AVOCAT

Une employée de The Thunder Bay Hydro Commission (l'Hydro) a demandé à l'Hydro d'avoir accès à tous les documents relatifs à une enquête portant sur elle et un ancien employé. La demanderesse a aussi demandé à voir les communications entre l'Hydro et l'avocat chargé de l'enquête, toutes les déclarations faites par les personnes questionnées par l'avocat et une copie de son dossier personnel. L'Hydro lui a permis l'accès à son dossier personnel et aux procès-verbaux des réunions de l'Hydro, mais a nié l'accès aux autres documents demandés. La demanderesse en a appelé de cette décision.

Pendant la médiation, l'Hydro a accepté de permettre l'accès à d'autres documents demandés, mais pas aux dossiers d'enquête de l'avocat, invoquant le fait qu'elle n'avait ni la garde ni le contrôle de ces documents, et que, par conséquent, ces documents ne faisaient pas l'objet de la loi municipale.

Le bureau du commissaire a réglé deux questions. Premièrement, nous avons conclu que l'Hydro n'avait pas la garde des documents détenus par l'avocat. Deuxièmement, il fallait déterminer si l'Hydro avait le contrôle des autres documents admissibles dont l'avocat avait la garde.

Après avoir examiné les facteurs pertinents, le bureau du commissaire a accepté la déclaration de l'Hydro à savoir que les documents étaient la propriété de l'avocat, que l'Hydro n'avait aucun contrôle sur eux et que, par conséquent, les documents ne pouvaient faire l'objet d'une demande d'accès en vertu de la loi.

Dans la postface de l'ordonnance, nous avons souligné l'importance de conserver le droit d'accès à l'information dans des situations où un organisme public a décidé de recourir à la sous-traitance pour des services qu'il avait coutume d'offrir directement. Tout au moins, les accords avec les sous-traitants devaient stipuler que l'organisme public conserve le contrôle des documents aux fins de la loi. (Ordonnance M-506)

## ACCÈS AUX NOTES DE FRAIS

Une association de contribuables a demandé au conseil scolaire de la ville de North York de lui fournir le détail des dépenses engagées par huit conseillers scolaires sur une période d'environ deux ans et demi de même qu'un exemplaire du registre des chèques pour une période de trois ans et demi. Le demandeur a interjeté appel des estimations de frais du conseil qui ont par la suite été réduites à 756 \$ et 349 \$, respectivement.

Le bureau du commissaire a accepté les frais révisés, étant donné qu'ils avaient été calculés conformément aux dispositions de la loi municipale. Cependant, dans la postface de l'ordonnance, le commissaire a souligné l'intérêt croissant du public pour les registres relatifs aux dépenses. Il a reconnu que bien que les lois envisagent le principe de l'utilisateur-payeur en ce qui concerne l'accès à des documents généraux, il faut faire preuve de souplesse lorsqu'on applique ce principe en tenant compte de la nature des renseignements demandés et de la fréquence de ce type de demande.

Le commissaire est d'avis qu'il est temps pour tous les organismes publics de mettre à la disposition du public de façon systématique les renseignements relatifs aux dépenses, y compris les dépenses engagées par les cadres supérieurs qui leur seront remboursées par l'organisme. En fait, cette approche s'applique également à tous les documents généraux admissibles détenus par les pouvoirs publics, ajoute le commissaire. Finalement, la divulgation systématique rend l'accès à l'information par le public plus rapide, plus facile et moins coûteuse. (Ordonnance M-583)

## La médiation fournit de bons résultats

La grande majorité des appels sont réglés volontairement par la médiation. Voici des exemples où les responsables des appels du bureau du commissaire ont joué un rôle constructif et ont aidé les parties à trouver un terrain d'entente.

## PROBLÈMES RÉGLÉS

L'appelant a demandé au ministère du Logement une copie d'un rapport visant le propriétaire d'un parc pour caravanes qui lui causait des problèmes. Il a aussi demandé des documents de référence sur le rapport. Le ministère a rejeté les deux demandes.

L'appelant a interjeté appel. Lors de la médiation, grâce aux efforts du responsable de l'appel, le représentant du ministère a proposé une rencontre avec l'appelant. La rencontre avait pour but d'essayer de résoudre les problèmes importants qui étaient à l'origine de la demande d'accès. La rencontre fut positive, et le ministère a pu régler les problèmes de l'appelant en ce qui concerne le propriétaire. Le cas a donc été résolu.

## DEMANDES CONSOLIDÉES

Lorsque quatre particuliers ont demandé l'accès à des documents similaires relativement à l'exécution de la loi auprès d'un corps de police régional, ce dernier a demandé une prolongation du délai alloué pour trouver les dossiers admissibles. Les particuliers ont interjeté appel. Lors de la médiation, le responsable de l'appel a découvert que les quatre particuliers se connaissaient et les a convaincus de combiner leurs demandes et de faire de l'un d'eux leur représentant. La demande consolidée était plus facile à traiter pour le corps de police qui a accepté d'émettre plus rapidement une lettre de décision. Les demandeurs ont donc accepté de retirer leur appel.

## CONFIDENTIALITÉ DES SOURCES PROTÉGÉE

Une personne qui n'avait pas réussi à obtenir un poste dans un corps de police a demandé une copie de la vérification des antécédents effectuée par la police. Le corps de police a rejeté la demande, soutenant que même si les noms des personnes ayant fourni des renseignements sur le demandeur étaient supprimés, le reste des documents pouvait révéler leur identité.

Avec la permission de la police, le responsable de l'appel a extrait certaines expressions descriptives des notes de vérification des antécédents et les a montrées au demandeur. Ces expressions comprenaient : «n'est pas chaleureux», «rendement médiocre» et «n'a pas confiance en lui». Le demandeur était satisfait du degré de divulgation et a retiré son appel.

## Cas de révision judiciaire

À l'instar des décisions des autres tribunaux administratifs, les ordonnances rendues par le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée peuvent être révisées par les tribunaux pour des motifs de compétence. En 1995, 11 nouvelles demandes de révision judiciaire ont été déposées et 19 cas ont été résolus. De ces 19 cas, 10 ont été retirés, six ont été rejetés et trois ont été acceptés. Vingt-et-une demandes étaient encore en cours à la fin de l'année.

| Révisions judiciaires en cours – 1995                 |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Auteur:                                               |    |
| Bureau du commissaire *                               | 1  |
| Personne concernée                                    | 5  |
| Institutions                                          | 15 |
| Total                                                 | 21 |
| *cette révision judiciaire est en suspens depuis 1993 |    |

## POLITIQUE CONCERNANT L'INVOCATION TARDIVE DES EXCEPTIONS ENTÉRINÉE

Un cas résolu cette année portait sur une brasserie qui avait demandé des documents au ministère de la Consommation et du Commerce concernant les frais de gestion et d'utilisation exigés par Brewers Retail Inc. Le demandeur a aussi demandé des documents connexes concernant le règlement du différend commercial relatif à la bière entre les États-Unis et le Canada.

Le ministère a permis l'accès à certains documents mais a nié l'accès à d'autres, invoquant les exceptions visant les documents du Conseil exécutif, les conseils au gouvernement, les rapports intergouvernementaux, les renseignements de tiers, les renseignements gouvernementaux importants et le secret professionnel de l'avocat. Le demandeur a interjeté appel.

Le bureau du commissaire a envoyé au ministère la confirmation de l'appel en juin 1994. Elle expliquait la politique du bureau du commissaire concernant l'invocation d'exceptions supplémentaires au cours de l'appel. En vertu de cette politique, un organisme a 35 jours à compter de la date de confirmation pour invoquer des exceptions discrétionnaires supplémentaires. Cette politique a été établie dans un bulletin*Dans la Pratique* du mois de janvier 1993.

Dans ses représentations faites en décembre 1994, le ministère a invoqué plusieurs autres exceptions pour la première fois. Le ministère a donné des raisons pour certaines de ces invocations, mais n'a pas expliqué pourquoi il a pris six mois à les présenter au bureau du commissaire. Le bureau du commissaire a rejeté la soumission du ministère selon laquelle le délai de 35 jours ne s'appliquait pas dans ce cas-ci et a refusé de tenir compte des nouvelles exceptions. (Ordonnance P-883) Le ministère a demandé une révision judiciaire, soutenant que cette décision constituait un déni de justice naturelle et invoquant encore d'autres exceptions pour la première fois.

La Cour divisionnaire a rejeté la demande du ministère(3). Au sujet des exceptions invoquées pour la première fois lors du processus de révision judiciaire, la Cour a déclaré qu'«il est évident que le responsable a choisi d'exercer son pouvoir discrétionnaire en n'invoquant aucune exception au début du processus».

(3) *Ministère de la Consommation et du Commerce c. Anita Fineberg, Responsable de l'enquête et autres* (21 décembre 1995), numéro du registre de Toronto 220/95 (Cour div. de l'Ontario), autorisation d'appel déposée le 4 janvier 1996.

Au sujet du délai de 35 jours, la Cour a déclaré que les pouvoirs publics avaient été avisés de cette politique bien à l'avance. De plus, le ministère a eu l'occasion de présenter des observations expliquant pourquoi des exceptions tardives devraient être considérées, mais ne l'a pas fait de façon satisfaisante. La Cour a confirmé que le but de la politique de 35 jours était de fournir l'occasion aux institutions d'invoquer des exceptions discrétionnaires sans compromettre l'intégrité du processus du bureau du commissaire.

Le ministère a demandé l'autorisation d'en appeler de ce jugement à la Cour d'appel de l'Ontario.

## POUVOIR D'ORDONNER LA PRODUCTION DE DOCUMENTS CONFIRMÉ

Lors d'un autre cas, une personne ayant été poignardée a demandé au ministère de la Santé l'accès aux renseignements concernant le séjour de son assaillant dans un hôpital psychiatrique et sa sortie. L'assaillant avait été détenu à l'hôpital après avoir été reconnu non coupable pour cause d'aliénation mentale sur deux chefs d'accusation de tentative de meurtre. Le ministère a rejeté la demande, soutenant que les documents en question étaient des dossiers psychiatriques qui ne faisaient pas l'objet de la loi.

Le bureau du commissaire a déclaré que bien que certains types précis de dossiers psychiatriques ne fassent pas l'objet de la loi, la question de savoir si certains dossiers en particulier correspondent à

la définition peut à juste titre faire l'objet d'un appel. Par conséquent, le bureau du commissaire doit posséder l'autorité nécessaire pour obliger le ministère à produire les documents pour examen afin que le bureau du commissaire puisse étudier la question indépendamment de la décision initiale des pouvoirs publics.

Lors de la révision judiciaire, la Cour divisionnaire a entériné la décision du bureau du commissaire. Ni le fait que certains documents précis sont exclus de la loi, ni la présence de clauses de confidentialité dans la Loi sur la santé mentale n'empêchaient le bureau du commissaire d'examiner les documents afin de déterminer s'il relevait de sa compétence d'effectuer une enquête.

Le ministère a interjeté appel, et la Cour d'appel a aussi confirmé le pouvoir du bureau du commissaire d'ordonner aux pouvoirs publics de produire des documents pour examen.(4) La Cour a confirmé que le pouvoir qu'a le bureau du commissaire d'obliger la production de documents «doit être interprété comme étant applicable à toutes les demandes effectuées en vertu de la loi».

(4) *Ontario (ministère de la Santé) c. Holly Big Canoe*, [1995] numéro du jugement de l'Ontario 2477 (Cour d'appel), confirmé (29 juin 1994), numéro du registre de Toronto 111/94 (Cour div. de l'Ontario)

## Protection des renseignements personnels

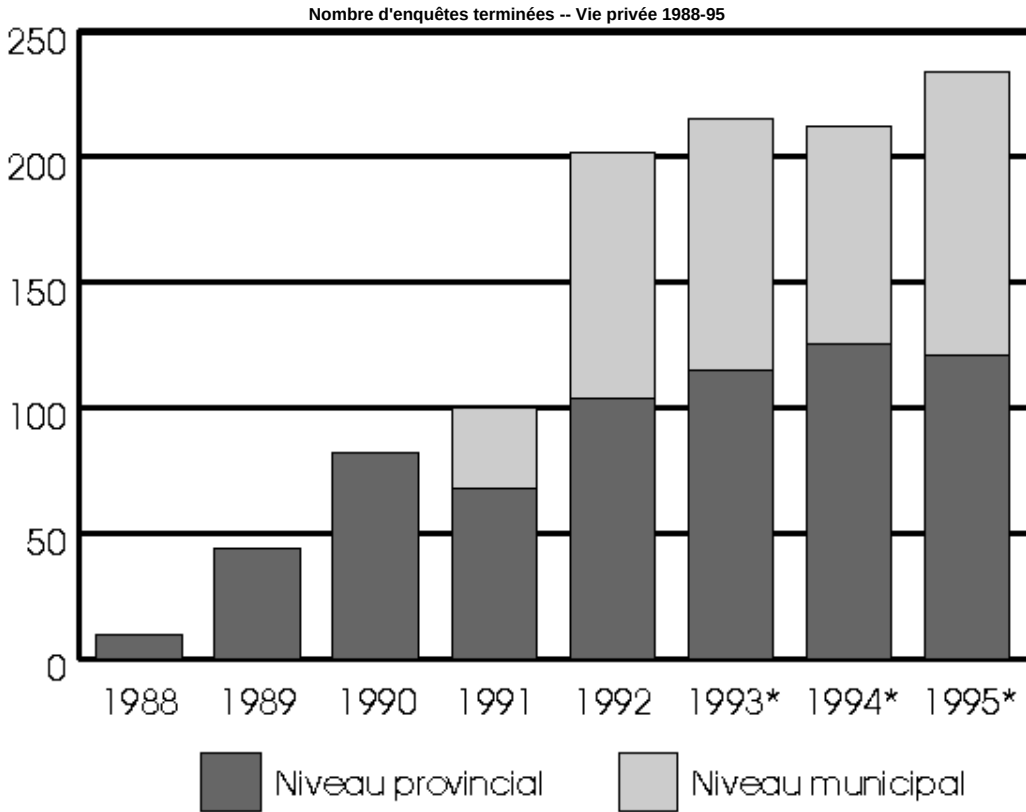
Dans le but de protéger la vie privée, les lois établissent des règles touchant la collecte, la conservation, l'utilisation, la divulgation, la sécurité et l'élimination des renseignements personnels détenus par les organismes publics. Les personnes qui croient qu'un organisme public ne se conforme pas à ces règles peuvent porter plainte au bureau du commissaire. Nous effectuons alors une enquête, nous essayons de trouver une solution par la médiation et, si cela s'avère nécessaire, nous émettons des recommandations formelles à l'organisme pour qu'il révise ses pratiques.

Certaines enquêtes du bureau du commissaire sont effectuées à la suite d'appels. En d'autres termes, nous décidons parfois d'étudier les procédures d'un organisme, si un appel met à jour certains problèmes.

En effectuant des examens de conformité, qui consistent à choisir certains organismes publics et à examiner leurs pratiques de gestion de l'information, le bureau du commissaire s'assure que ces organismes respectent la loi. Nous présentons parfois des observations sur des circonstances ou problèmes précis que nous découvrons en dehors du contexte d'une enquête. De plus, nous offrons des observations sur les aspects relatifs à la vie privée des comparaisons informatisées proposées par les organismes publics provinciaux.

## Augmentation des enquêtes réglées

Le bureau du commissaire a réglé 234 enquêtes en 1995, soit une augmentation de 10 pour cent par rapport à 1994. Ce chiffre représente une augmentation de 31 pour cent du nombre d'enquêtes municipales et une baisse de quatre pour cent du côté provincial. Nous avons découvert une violation de la loi dans 21,4 pour cent de toutes les enquêtes effectuées, une baisse par rapport aux 28,3 pour cent de l'année dernière.



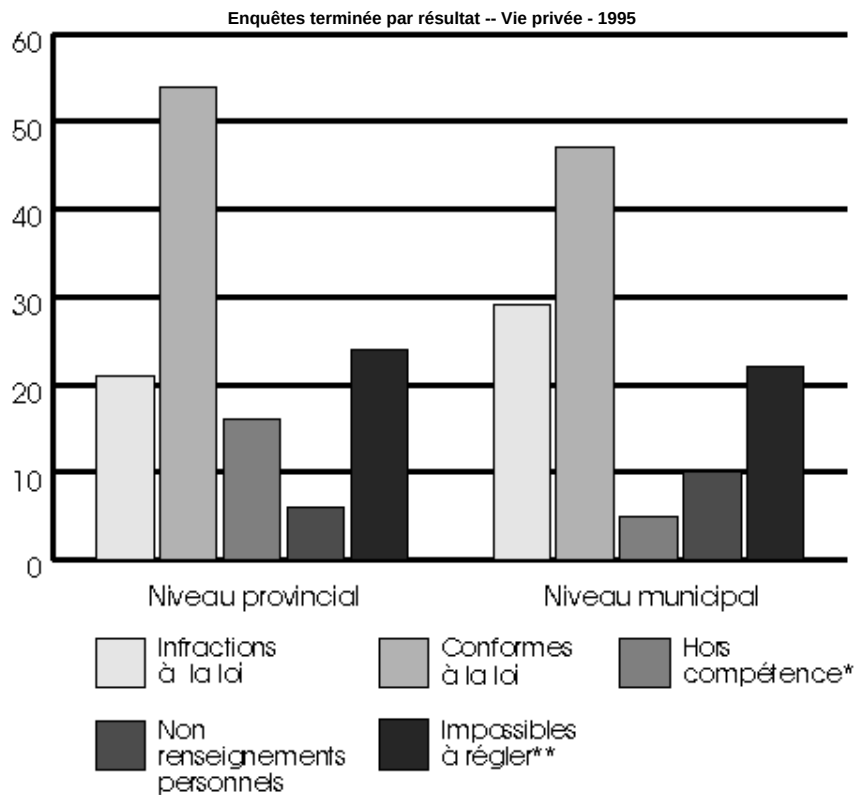
\*au cours du processus d'enquête, nous avons déterminé que 9 enquêtes provinciales en 1993, 11 en 1994 et 11 en 1995 impliquaient des organismes ou sujets hors juridiction

## Sommaire des enquêtes sur la vie privée – 1995

|           | 1994 Plaintes |    | 1994 Total | 1995 Plaintes |     | 1995 Total |
|-----------|---------------|----|------------|---------------|-----|------------|
| Reportées | 32            | 15 | 47         | 29            | 21  | 50         |
| Ouvertes  | 123*          | 92 | 215        | 119*          | 114 | 233        |
| Terminées | 126*          | 86 | 212        | 121*          | 113 | 234        |
| En cours  | 29            | 21 | 50         | 27            | 22  | 49         |

Les statistiques municipales sont en caractères gras.

\* au cours du processus d'enquêtes, nous avons déterminé que 11 enquêtes provinciales en 1994 et 11 en 1995 impliquaient des organismes ou sujets hors juridiction



\* au cours du processus d'enquête, nous avons déterminé que 11 enquêtes provinciales impliquaient des organismes ou sujets hors juridiction

\*\* au cours du processus d'enquête, dans 29 enquêtes, le plaignant a abandonné ou retiré la plainte

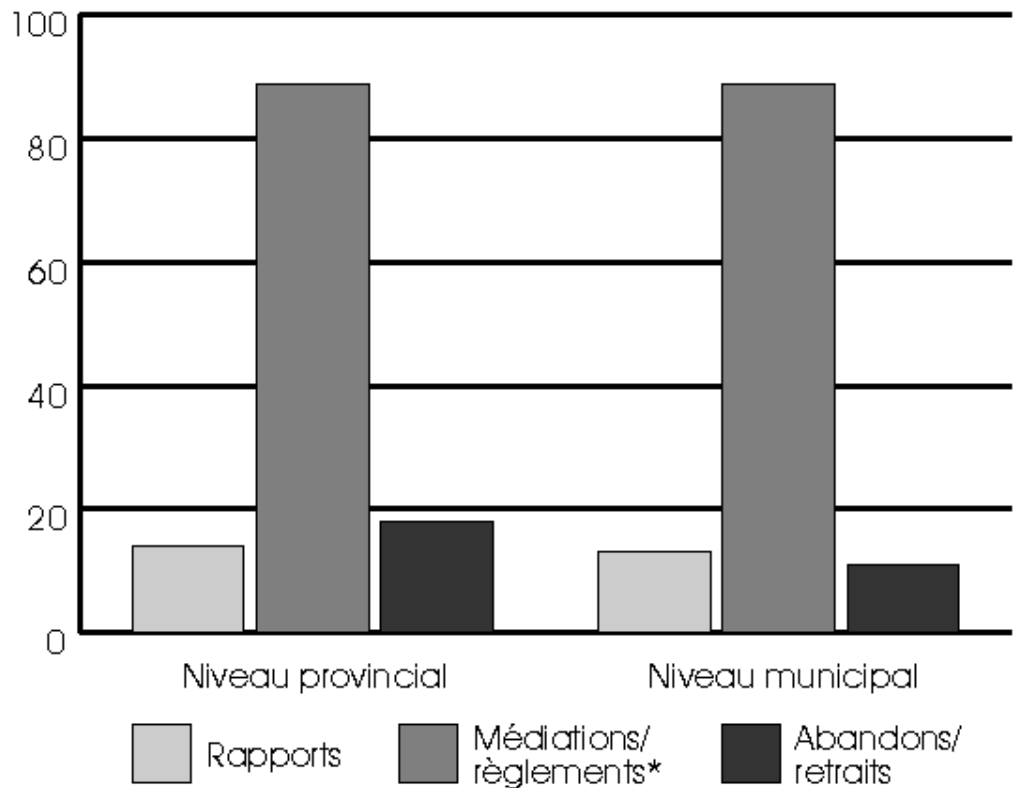
Le bureau du commissaire essaie de résoudre les plaintes en encourageant la médiation et le règlement volontaire, sans préparer de rapport officiel. Cette approche permet d'économiser des ressources et améliore le service à la clientèle.

En 1995, nous avons émis 27 rapports d'enquêtes officiels comparativement à 45 en 1994. Seul environ un cas sur 10 a été réglé par l'émission d'un rapport officiel cette année, comparativement à un cas sur cinq l'année dernière.

Plus des trois quarts des plaintes réglées en 1995 ont été résolues de façon informelle ou par l'entremise de la médiation. Dans environ un cas sur sept, l'organisme public concerné a accepté la demande du bureau du commissaire d'essayer de régler la plainte volontairement. Dans un septième des cas, nous avons offert à l'organisme des suggestions sur ses pratiques et ses procédures pendant la médiation. Enfin, dans presque la moitié des cas, nous avons constaté que l'organisme public respectait les lois ou qu'il avait déjà pris des mesures correctives.

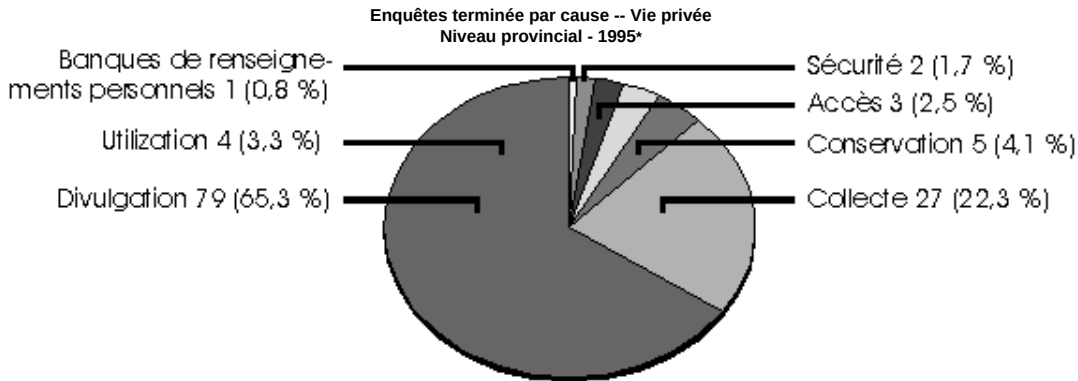
Le temps moyen nécessaire pour terminer une enquête commencée en 1995 était de 1,8 mois -- chiffre comparable au temps amélioré de 1,9 mois enregistré au cours des deux années précédentes. À la fin de l'année, seuls quatre pour cent des plaintes non réglées dataient de plus de quatre mois -- une baisse par rapport aux 10 pour cent de la fin de 1994.

### Enquêtes terminées par genre de résolution -- Vie privée - 1995

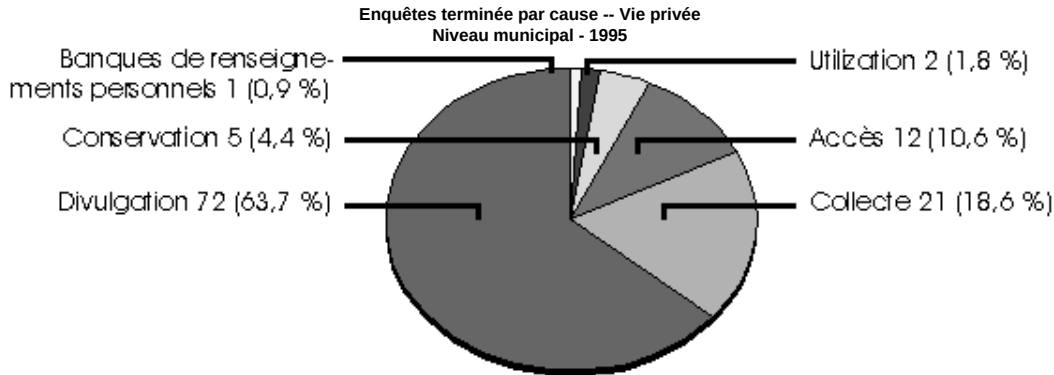


\* au cours du processus d'enquête, nous avons déterminé que 11 enquêtes provinciales impliquaient des organismes ou sujets hors juridiction

En 1995, plus de six enquêtes réglées sur dix portaient sur la divulgation de renseignements personnels, chiffre similaire aux années précédentes. Venait ensuite la collecte de renseignements personnels, qui était en cause dans une enquête sur cinq.

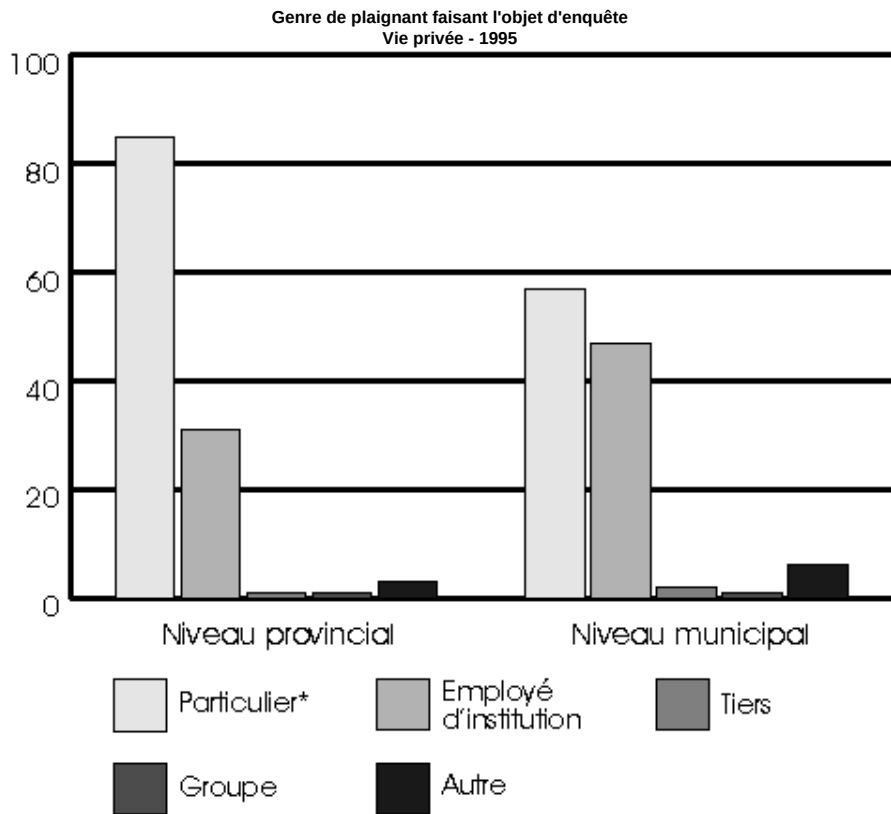


\* au cours du processus d'enquête, nous avons déterminé que 11 enquêtes provinciales impliquaient des organismes ou sujets hors juridiction



Le principal utilisateur du système de traitement des plaintes est le public. En ce qui concerne les plaintes résolues par le bureau du commissaire en 1995, six plaintes sur dix avaient été déposées par des particuliers, chiffre similaire à celui de 1994.

Cette année, 42 pour cent des plaintes municipales ont été déposées par un employé de l'organisme en cause -- une augmentation comparativement aux 23 pour cent de l'année précédente. Environ un quart des plaintes provinciales ont été déposées par des employés au cours de chacune de ces deux années.



\* au cours du processus d'enquête, nous avons déterminé que 11 enquêtes provinciales impliquaient des organismes ou sujets hors juridiction

## AUGMENTATION CONTINUE DU NOMBRE DE PLAINTES VERBALES

En plus de traiter les plaintes écrites, le bureau du commissaire répond aux questions ou plaintes relatives à la vie privée formulées par téléphone. En 1995, nous avons résolu 533 plaintes verbales, une augmentation de 85 pour cent par rapport à 1994 et plus de trois fois le niveau enregistré en 1993.

## Points saillants des enquêtes

Voici de brèves descriptions de certains des rapports d'enquêtes clés émis par le bureau du commissaire cette année.

### DEMANDE DE REMBOURSEMENT D'UN TROP-PAYÉ MAL ADRESSÉE

La plaignante a reçu une lettre lui demandant le remboursement d'un trop-payé effectué en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*, mais elle n'était pas la personne à qui la lettre était destinée. Le nom de famille était le même, mais son prénom était légèrement différent. La municipalité d'où émanait la demande avait demandé au ministère des Transports d'effectuer une recherche dans ses bases de données afin de trouver les adresses correspondant aux personnes portant le même nom de famille que la plaignante. La municipalité a alors incorrectement associé l'adresse de la plaignante au nom de la prestataire en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*. Même après avoir avisé la municipalité de l'erreur, la plaignante a encore reçu deux autres lettres destinées à la prestataire.

Le paragraphe 30 (2) de la loi municipale exige qu'une institution veille à ce que seuls soient utilisés les renseignements personnels consignés dans ses documents qui sont exacts et à jour. Nous avons jugé que la municipalité ne s'était pas conformée à ce paragraphe avant d'essayer de recouvrer le trop-payé. Nous nous inquiétons aussi du fait que les renseignements personnels de la prestataire ont été incorrectement divulgués lorsque la plaignante a reçu les lettres contenant le nom de la prestataire, le numéro de référence et le montant du trop-payé.

En réponse à la plainte, la municipalité a pris des mesures proactives importantes afin d'empêcher qu'une telle erreur ne se reproduise, y compris la révision de ses procédures de traitement des renseignements de recherche, une vérification rétroactive des renseignements reçus du ministère des Transports et une formation plus poussée des employés. Nous avons recommandé à la municipalité qu'elle partage ces mesures avec d'autres municipalités afin de les aider à mettre en oeuvre des mesures similaires pour s'assurer que les renseignements personnels qu'ils détiennent sont exacts et à jour. (Enquête I95-031M)

### ÉVALUATION DU RISQUE PSYCHIATRIQUE INJUSTIFIÉE

Un ancien étudiant en enseignement infirmier d'un collège communautaire a déposé une plainte auprès du bureau du commissaire lorsqu'il a découvert que le collège avait demandé à un institut psychiatrique une «évaluation du risque» potentiel de violence qu'il pouvait poser.

Lorsqu'il était étudiant, on l'avait entendu faire des remarques menaçantes relativement à ses études. Il s'était excusé de son comportement, mais avait ensuite écrit une lettre à un professeur de l'université se plaignant qu'on le harcelait et qu'on exerçait une discrimination contre lui. Il avait par la suite quitté le collège et intenté une série de poursuites contre le collège.

Plus de deux ans plus tard, il examinait son dossier à l'institut psychiatrique où il était un patient, lorsqu'il trouva une lettre du collège demandant l'évaluation du risque, accompagnée de sa lettre au professeur.

Nous avons jugé que la collecte des renseignements personnels du plaignant par le collège n'était pas conforme au paragraphe 38 (2) de la loi provinciale. Contrairement à ce que le collège croyait, la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* ne pouvait être interprétée comme autorisant expressément la collecte des renseignements dans le but d'une évaluation de risque et les renseignements n'avaient pas été recueillis aux fins d'exécution de la loi. Bien que nous étions d'accord pour admettre que le traitement d'un litige existant ou en instance constituait une activité autorisée par la loi, nous étions aussi d'avis que l'évaluation du risque n'était pas nécessaire au bon exercice de cette activité.

De plus, nous avons conclu que la divulgation à l'institut psychiatrique par le collège de la lettre du plaignant au professeur constituait une violation de l'article 42 de la loi. Le collège a cité l'alinéa 42 (c) (fins compatibles) pour justifier la divulgation. Cependant, nous étions d'avis qu'étant donné que le collège avait recueilli la lettre du plaignant afin de traiter les questions qu'il avait soulevées, le plaignant ne pouvait raisonnablement s'attendre à ce que sa lettre soit ensuite envoyée à l'institut avec la demande d'évaluation du risque du collège. (Enquête I95-030P)

## IMPÔTS IMPAYÉS DIVULGUÉS

Une personne s'était plainte qu'un canton avait divulgué, lors d'une réunion spéciale du conseil, des détails sur son impôt foncier impayé, des arriérés, des pénalités et des paiements de son prêt pour drainage souterrain dus. En vertu de l'article 27 de la loi municipale, les règles de protection de la vie privée ne s'appliquent pas aux renseignements personnels qui sont conservés dans le but de constituer un document accessible au grand public.

Dans ce cas-ci, nous étions d'avis qu'étant donné que les renseignements en question pouvaient être obtenus par le public en vertu de la loi municipale et que le canton conservait ces renseignements dans le but de constituer un document public, l'article 27 s'appliquait. Par conséquent, les dispositions de protection de la vie privée de l'article 32 de la loi ne s'appliquaient pas. (Enquête I94-059M)

## CERTIFICAT MÉDICAL NÉCESSAIRE

En faisant état du comportement nuisible au travail d'une employée et de son incapacité à travailler avec ses collègues, une municipalité a exigé qu'elle fournisse un certificat médical d'un médecin attestant de sa compétence émotionnelle et psychologique. L'employée a refusé et a porté plainte auprès du bureau du commissaire, doutant du droit de la municipalité de recueillir les renseignements personnels figurant sur le certificat.

La municipalité a soutenu que le certificat était nécessaire au bon exercice d'une activité autorisée par la loi, à savoir, la gestion de son personnel. La municipalité a aussi cité une clause de sa convention collective pertinente à la plainte qui stipulait que lorsqu'un employé fournit un rendement médiocre ou est souvent absent et qu'il semble y avoir un problème médical, on pouvait exiger de l'employé qu'il se soumette à un examen médical.

Nous étions d'avis que dans certaines circonstances limitées, telles que celles de ce cas, la collecte d'un certificat médical serait nécessaire à la gestion du personnel et serait donc conforme à la loi municipale. (Enquête I95-033M)

## Collecte indirecte autorisée

En vertu des lois, les renseignements personnels ne peuvent être recueillis que directement auprès du particulier concerné, avec quelques exceptions limitées. Le commissaire a le pouvoir d'autoriser la collecte indirecte dans les circonstances appropriées.

Cette année, le bureau du commissaire a approuvé huit demandes de collecte indirecte et a reçu deux autres demandes qui ont été retirées. De celles qui ont été approuvées, quatre visaient les programmes de prévention du harcèlement en milieu de travail, deux portaient sur la création, avec l'aide de la police, de registres de patients errants et deux autres concernaient des enquêtes internes.

## Transactions anonymes maintenant possibles

Cette année, le bureau du commissaire et l'autorité hollandaise de protection des données, le Registratiekamer, ont collaboré à ce que nous croyons être la première étude internationale conjointe effectuée par deux organismes ayant le mandat de protéger la vie privée sur leur propre territoire. Ce projet se fonde sur notre conviction partagée que le fait de minimiser les données personnelles identifiables protégerait davantage la vie privée sans nuire à la collecte et à la conservation des renseignements nécessaires.

Le rapport, intitulé *Privacy-Enhancing Technologies: The Path to Anonymity*, portait sur les technologies qui permettent d'effectuer des transactions anonymement, telles que le chiffrement à clé révélée, la signature sans droit de regard, les pseudonymes numériques et les tiers de confiance. Ces techniques comportent toutes une forme quelconque de «protecteur d'identité», qui peut générer des pseudo-identités et/ou passer des pseudo-identités aux identités réelles. L'objectif est de séparer la véritable identité d'une personne des détails de ses transactions et de ses communications.

Notre analyse nous a permis de conclure que ces technologies qui améliorent la protection de la vie privée sont très sécuritaires et que leur application offre de nombreux avantages. Ce projet comprenait aussi une étude de marché qui a révélé que même si peu de fournisseurs ontariens offrent actuellement de tels produits, la plupart seraient intéressés à les développer si la demande existait. Il faudrait donc déployer des efforts importants pour sensibiliser le public aux avantages des technologies qui améliorent la protection de la vie privée.

## Protection de la vie privée sur l'autoroute 407

L'autoroute 407, actuellement en construction au nord de Toronto, sera l'une des premières autoroutes à péage sans arrêt entièrement électroniques. Les péages seront perçus à l'aide d'un petit répondeur électronique fixé au véhicule ou d'un système de reconnaissance de la plaque d'immatriculation, fonctionnant avec des photos numériques. Dans chaque cas, on débitera le propriétaire du véhicule de la somme des péages, ce qui peut potentiellement créer des données qui peuvent être retracées.

Le bureau du commissaire travaille conjointement avec le ministère des Transports et la Société d'investissement dans les transports de l'Ontario, organisme d'État responsable du développement de l'autoroute, afin de trouver une méthode de paiement qui permettrait aux conducteurs de voyager anonymement. Par exemple, une carte-répondeur pourrait fonctionner à la façon d'une carte de paiement : elle serait débitée électroniquement selon la distance parcourue. Cela ne créerait aucune donnée identifiable.

Une autre question concerne la base de données du ministère des Transports qui contient une grande quantité de renseignements personnels. Le système de reconnaissance de la plaque d'immatriculation implique que les noms et adresses des propriétaires de véhicules seront extraits de cette base de données pour la perception des péages. Nous travaillons actuellement à la mise en place de mesures de sécurité et de protection de la vie privée, afin que ces renseignements ne soient utilisés qu'aux seules fins de facturation.

## Le partage des données comporte beaucoup de risques pour la vie privée

Il arrive parfois que les organismes publics partagent des renseignements personnels, par exemple, pour identifier des personnes qui reçoivent, d'une manière inappropriée, des services de plus d'un organisme. Le bureau du commissaire est d'avis que les renseignements personnels ne devraient être partagés qu'en dernier recours, après avoir considéré toutes les autres options pratiques.

De par sa nature, le partage des données soulève des questions de protection de la vie privée, car il implique que les renseignements personnels sont recueillis indirectement plutôt que directement des personnes concernées. De plus, les données pourraient être utilisées dans un but autre que celui pour lequel elles avaient été recueillies à l'origine.

## MODÈLE D'ACCORD

Lorsque le partage des données a lieu, le bureau du commissaire souligne l'importance d'avoir un accord écrit énonçant les droits et obligations de toutes les parties, assurant ainsi la conformité aux lois. Un sondage du bureau du commissaire effectué en 1994 a révélé que même si de nombreux organismes publics partagent couramment des renseignements personnels ou prévoient le faire, dans la plupart des cas, il n'existe pas d'accords de partage de données officiels.

Afin d'aider les organismes publics, le bureau du commissaire a créé cette année un Modèle d'accord sur le partage des données. Ce document donne un aperçu des questions minimales dont un organisme doit tenir compte lorsqu'il prévoit partager des données et suggère des façons de rédiger l'accord.

## LIEN AVEC UNE BASE DE DONNÉES FÉDÉRALE

Une municipalité a demandé au bureau du commissaire son avis sur une proposition de projet-pilote conjoint avec le gouvernement fédéral visant l'accès électronique et sur un protocole d'entente provisoire entre les deux parties. Le projet permet à certains employés de la municipalité d'avoir accès à des renseignements personnels par l'entremise de la base de données fédérale.

Nous avons conclu que, dans son intégralité, le protocole d'entente tenait compte des dispositions relatives à la vie privée de la loi municipale. Cependant, il ne mentionnait pas la fréquence de l'échange de données ni le média utilisé. Nous avons aussi suggéré des modifications fonctionnelles à apporter au projet-pilote afin d'assurer que seules les personnes autorisées aient accès aux renseignements personnels échangés.

## Examen des pratiques des organismes publics relativement à la protection de la vie privée

Afin d'assurer la conformité aux lois, le bureau du commissaire a choisi certains organismes publics et a examiné les systèmes de protection des données qu'ils utilisent. Nous avons également fait des remarques sur certaines pratiques et activités précises des organismes publics qui soulèvent des questions relatives à la protection de la vie privée.

## RENSEIGNEMENTS SUR LES EMPLOYÉS BIEN PROTÉGÉS

Le bureau du commissaire a examiné les procédures d'accès aux renseignements personnels des employés de la Municipalité de la communauté urbaine de Toronto. L'organisme a réussi cet «examen» de façon éclatante. En effet, seules les personnes autorisées ont accès aux renseignements des employés, et la municipalité a créé, documenté et mis en oeuvre des mesures raisonnables pour empêcher l'accès non autorisé. Les employés sont au courant des dispositions relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée de la loi municipale, comprennent l'importance de protéger les renseignements sur les employés et attribuent leur connaissance de ces faits à la formation offerte par le bureau central de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée.

## FORMULAIRE DE PRESTATION FAMILIALE RÉVISÉ

Nous avons examiné le formulaire de prestation familiale utilisé par le ministère des Services sociaux et communautaires en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*. Afin de confirmer l'état civil d'une requérante, le ministère a envoyé un exemplaire du formulaire à son conjoint.

Le bureau du commissaire a conclu que la divulgation était contraire à la loi provinciale. Le ministère est en train de réviser son formulaire.

## LE MACDONALD BLOCK SOUS SURVEILLANCE VIDÉO

À la suite d'une agression commise dans les toilettes publiques du Macdonald Block à Queen's Park, le ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels a fait installer, au début de l'année 1995, un réseau de caméras de surveillance vidéo dans le bâtiment. Le bureau du commissaire a examiné l'utilisation du système afin de s'assurer qu'elle était conforme à la loi provinciale.

Nous avons conclu que la collecte des renseignements personnels sur bande vidéo était nécessaire au bon exercice d'une activité autorisée par la loi, à savoir, la protection du public, du personnel et des biens. Cependant, aucun avis n'était affiché indiquant la présence de caméras. Par conséquent, nous avons suggéré au ministère d'afficher un avis à toutes les entrées menant aux endroits sous surveillance.

Nous avons aussi demandé au ministère de créer des politiques et procédures écrites concernant la sécurité et le contrôle du matériel et des bandes vidéo et l'accès à ce matériel et à ces bandes, et de les communiquer à tout le personnel de sécurité. Ces procédures devraient inclure des critères indiquant dans quelles circonstances l'utilisation des bandes vidéo s'avérerait nécessaire. En outre, les bandes devraient être enfermées dans une armoire fermée à clé afin d'empêcher l'accès non autorisé.

## ÉTABLISSEMENT SCOLAIRE SURVEILLÉ

Le bureau du commissaire a examiné l'utilisation par un conseil scolaire de matériel de surveillance vidéo afin de surveiller un établissement scolaire précis. En réponse à notre enquête, le conseil est en train de créer des politiques et des procédures détaillées, une version provisoire desquelles sera envoyée au bureau du commissaire pour avis. Le conseil a tenu des réunions avec les parents, les étudiants, le personnel et la police au sujet de l'utilisation de ce système.

## LE BUREAU DU COMMISSAIRE RÉUSSIT SON PROPRE EXAMEN

Cette année, nous avons examiné nos propres procédures internes visant la sécurité des renseignements. Nous nous sommes attardés aux endroits où des méthodes électroniques sont utilisées pour traiter, transmettre et conserver les renseignements personnels, des télécopieurs au courrier électronique en passant par la liaison à distance à notre système informatique.

Nous avons conclu que nos pratiques et nos procédures étaient conformes aux exigences de protection de la vie privée des lois. Les personnes ont accès uniquement aux renseignements personnels dont elles ont besoin pour effectuer leurs tâches, et les renseignements personnels sont adéquatement protégés contre la divulgation ou la destruction involontaire. Cet examen nous a permis de mettre à l'essai le processus de révision que nous comptons utiliser dans d'autres organismes.

---

## Questions analysées et conseils offerts

Le bureau du commissaire effectue des recherches, soulève des questions sur les conséquences de la législation et des activités des pouvoirs publics sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et les soumet au public pour qu'il en débâte et offre ses commentaires. Nous nous tenons au courant des tendances dans la gestion des renseignements et la protection des données pour fonder nos recommandations de modification des politiques et pratiques de l'Ontario. De plus, nous offrons des suggestions pratiques aux organismes publics sur la façon d'exercer leurs responsabilités en vertu des lois et ces conseils s'avèrent souvent pertinents pour le secteur privé également.

## Sur le front législatif

Lors de la session d'automne de la législature, le nouveau gouvernement provincial, qui a pris le pouvoir en juin 1995, a apporté modifications aux lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée de l'Ontario. Les modifications faisaient partie de deux projets de lois importants -- le projet de loi 7, *Loi modifiant l'emploi* et le projet de loi 26, *Loi sur les économies et la restructuration* (aussi appelé projet de loi omnibus). Le bureau du commissaire a présenté ses remarques aux comités législatifs sur les dispositions relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée proposées.

Le bureau du commissaire est très satisfait de l'engagement du ministère de la Santé à créer des lois précises permettant de protéger la confidentialité des renseignements concernant les soins de santé.

Le bureau du commissaire préconise depuis longtemps la création d'une loi aussi exhaustive pour la protection des renseignements concernant les soins de santé afin d'assurer aux résidents de l'Ontario la confidentialité inégalée de ces renseignements.

## Conseils offerts sur les programmes gouvernementaux

En 1995, le bureau du commissaire a eu l'occasion de donner son avis sur plusieurs programmes gouvernementaux. Au début de l'année, le bureau du commissaire a travaillé de concert avec le ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels afin de renforcer diverses caractéristiques relatives à la protection de la vie privée du programme de photo-radar. Il s'agissait de réduire la dimension de la photo afin de n'inclure que les renseignements pertinents, de limiter les techniques d'amélioration des photos à la partie de la photo qui contient la plaque d'immatriculation et d'établir des procédures afin de restreindre l'accès à la base de données des images prises. Le bureau du commissaire a aussi travaillé avec le ministère de la Santé en donnant son avis sur le système utilisé pour recueillir des photographies et des signatures numériques pour la nouvelle carte-santé.

Le bureau du commissaire a examiné des modifications apportées à une prescription et à des directives du Secrétariat du Conseil de gestion visant la gestion des droits de propriété intellectuelle des documents gouvernementaux. L'objectif du bureau du commissaire était d'assurer le maintien de l'accès aux renseignements produits par les pouvoirs publics.

## Rampes d'accès à l'autoroute de l'information

En mars 1995, le bureau du commissaire a envoyé une soumission au Comité consultatif sur l'autoroute de l'information en réponse à son document de travail intitulé *Accès, coût abordable et service universel sur l'autoroute canadienne de l'information*. Notre soumission mettait l'accent sur le fait que l'accès à l'autoroute de l'information devrait être fondé sur l'universalité et l'équité et que les pouvoirs publics devraient avoir la responsabilité de s'assurer qu'il en est ainsi.

La principale question d'ordre social est la possibilité de se relier à ce gigantesque réseau. Si la connexion privée, par exemple par l'entremise d'un ordinateur personnel, n'est pas possible, les pouvoirs publics devront assurer des points de connexion communs dans les écoles, les bibliothèques et autres installations communautaires.

En plus d'avoir accès à la technologie, les utilisateurs doivent avoir accès aux données circulant sur l'autoroute. L'éducation du public sera essentielle afin de s'assurer que les gens sont au courant des services offerts et de leur fournir les outils dont ils ont besoin pour y avoir accès.

Bien que de nombreux services offerts sur l'autoroute de l'information soient de nature commerciale, certains ont une valeur sociale, c'est-à-dire qu'ils permettent aux gens de mieux comprendre la société ou de communiquer avec les pouvoirs publics plus efficacement. Ces services doivent être accessibles à tous.

Comme c'est le cas avec la télévision, les pouvoirs publics devraient encourager la présence importante sur l'autoroute de l'information de services communautaires non lucratifs du secteur public. L'autoroute offre aux organismes publics des occasions sans précédent de diffuser de l'information et de consulter le public. Il s'agit de saisir ces occasions.

La façon dont ces questions seront résolues aura une influence profonde sur le futur du Canada. Une coopération efficace entre les divers paliers du gouvernement et le secteur privé sera essentiel à la création de conditions donnant à tous la chance de se relier à l'autoroute de l'information et de profiter de ce qu'elle a à offrir.

## Coup d'oeil sur la route

L'autoroute de l'information crée des problèmes de protection de la vie privée sur les autoroutes conventionnelles. Des caméras vidéo surveillent la circulation. On peut retracer des véhicules par satellite. Et maintenant une technologie appelée «identification automatisée des véhicules» permet de retracer la position exacte d'un véhicule à une heure donnée.

On peut utiliser ces systèmes intelligents de transport (SIT) pour créer des profils de route : ils peuvent enregistrer de quelle façon les gens conduisent, à quelle heure ils se rendent au travail, où ils passent leur temps libre, etc. Le bureau du commissaire a publié un rapport intitulé *Coup d'oeil sur la route : systèmes intelligents de transport et votre vie privée*, qui examine les risques que ces systèmes présentent pour la vie privée et suggère des moyens de contourner ces risques.

Le rapport souligne que les organismes qui prévoient implanter des SIT devraient se demander s'il est vraiment nécessaire d'identifier les personnes ou leur véhicule. Lorsque la collecte de renseignements personnels est essentielle, des mesures de protection de la vie privée devraient être incorporées à la technologie et à ses applications.

## La messagerie vocale à la merci de l'écoute clandestine

On estime que la communication ne peut être établie lors du premier essai dans trois appels d'affaires sur quatre, d'où l'attrait de la messagerie vocale. Cependant, la messagerie vocale comporte des pièges pour la vie privée qui méritent qu'on s'y arrête : le destinataire d'un message peut le réacheminer à une autre personne sans le consentement de l'expéditeur original, les employeurs peuvent avoir accès à la boîte vocale des employés, etc.

Le bureau du commissaire a publié un rapport sur *Les principes de protection de la vie privée et la messagerie vocale* afin d'aider les organismes publics et privés à protéger la vie privée des utilisateurs de la messagerie vocale et de ceux dont les renseignements personnels circulent par l'entremise de la messagerie vocale. Voici certains de ces principes :

- la vie privée des utilisateurs devrait être respectée et protégée;
- tous les employés devraient être éduqués et formés en ce qui concerne le fonctionnement de la messagerie vocale et ses répercussions sur la vie privée;
- chaque organisme devrait créer et communiquer une politique explicite concernant la protection de la vie privée des utilisateurs de messagerie vocale, y compris les questions relatives aux utilisations approuvées du système, à l'accès par des tiers et à l'application de la politique;
- les systèmes de messagerie vocale ne devraient pas être utilisés dans le but de recueillir, utiliser, conserver ou divulguer des renseignements personnels sans prendre les mesures qui s'imposent afin de protéger la vie privée;
- les organismes devraient établir les procédures de sécurité appropriées et trouver des moyens technologiques pour protéger la vie privée des utilisateurs de la messagerie vocale.

## La norme nationale sur la protection de la vie privée sera bientôt une réalité

Depuis 1992, l'Association canadienne de normalisation (CSA) facilite la création d'un code volontaire de protection de la vie privée pour le secteur privé. La CSA a mis sur pied un comité de consensus qui est formé d'utilisateurs de données, de personnes concernées par les données, de fonctionnaires du gouvernement et d'autres groupes intéressés. Le bureau du commissaire participe activement à ce comité en tant que membre sans voix de délibération.

Cette année, la CSA a publié un code provisoire révisé intitulé *Modèle de code pour la protection des renseignements personnels* afin d'obtenir une dernière série de commentaires du public. Le code provisoire comporte 10 principes de protection des données interdépendants et des commentaires sur chacun. Les organismes qui adoptent la norme devront respecter ces 10 principes et pourront, s'ils le désirent, les incorporer à leur propre code.

La version finale du modèle de code devra ensuite être approuvée en tant que norme nationale par le Conseil canadien des normes. On prévoit publier la norme au début de 1996. Le bureau du commissaire continue de travailler conjointement avec le comité de la CSA sur un plan de mise en application du code.

## Sensibiliser le public aux questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée

Le bureau du commissaire met de l'avant un programme de communication actif afin de sensibiliser davantage les gens aux questions d'accès et de protection de la vie privée, de leur faire connaître leurs droits et responsabilités en vertu des lois et d'informer les consommateurs et les organismes publics sur les procédures du bureau du commissaire.

### Le bureau du commissaire est maintenant en ligne

En novembre 1995, le bureau du commissaire a établi son site World Wide Web sur l'Internet en tant qu'outil de recherche, de communication et d'information. Notre site comporte :

- toutes les ordonnances et tous les rapports d'enquêtes publiés, dont le texte intégral peut être téléchargé à l'ordinateur de l'utilisateur; un index, par sujet, d'ordonnances et de rapports d'enquêtes choisis et un index de toutes les ordonnances et de tous les rapports d'enquêtes par article des lois,
- le sommaire de nos documents de politique générale, dont le texte intégral est disponible par téléchargement, le texte intégral de questions clés figurant dans notre publication *Dans la Pratique* et le texte du numéro actuel de notre bulletin *Perspectives*;
- le texte des deux lois, de même qu'un guide en langage clair; et
- des renseignements sur notre rôle et des questions fréquentes concernant l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Voici l'adresse de notre site Web : <http://www.ipc.on.ca>

### Travail conjoint avec les coordonnateurs du gouvernement

Les coordonnateurs des organismes municipaux et provinciaux jouent un rôle clé dans le fonctionnement quotidien du système d'accès à l'information et de protection de la vie privée de l'Ontario. Afin d'aider les coordonnateurs, le bureau du commissaire a participé cette année, avec le Secrétariat du Conseil de gestion, à 17 séances de formation partout en Ontario.

Cet automne, nous avons également parrainé l'atelier annuel des coordonnateurs, conjointement avec le Secrétariat du Conseil de gestion et l'Association des secrétaires et trésoriers municipaux de l'Ontario. Cet atelier, intitulé « Working Towards Solutions » (À la recherche de solutions), a eu lieu en novembre et a attiré plus de 200 participants pendant deux jours d'études de cas, de tables rondes et de discussions sur les politiques.

### La campagne de communication avec l'extérieur continue

Cette année, la campagne de communication avec l'extérieur du bureau du commissaire comprenait 38 conférences organisées par l'entremise du bureau des conférenciers du bureau du commissaire et données par le commissaire, les commissaires adjoints ou des membres du personnel. L'auditoire était diversifié et comprenait des étudiants de l'université de Waterloo, de l'université York, de l'université de Toronto et du collège Humber, des représentants élus de Haldimand-Norfolk, la Clinique juridique communautaire de Sudbury, les personnes présentes lors d'un événement d'Industrie Canada et d'une conférence du Canadian Institute, l'Association des hôpitaux de l'Ontario et, sur la scène internationale, les personnes présentes à la conférence Pan-Pacifique de Victoria, C.-B. et la Connecticut Foundation for Open Government.

Nous avons organisé une campagne de publicité dans les médias pour l'ensemble de la province comportant des communiqués et autres documents imprimés à l'appui de deux rapports importants publiés par le bureau du commissaire : *Coup d'oeil sur la route : systèmes intelligents de transport et votre vie privée* et *Les principes de protection de la vie privée et la messagerie vocale*. Nous avons également publié trois éditions de notre bulletin *Perspectives* afin que les organismes publics, les groupes d'affaires de même que la communauté nationale et internationale intéressée par les questions de vie privée soient au courant de nos activités et des questions d'actualité en Ontario.

Nous avons publié 10 nouveaux numéros dans notre série de guides concis pratiques *Dans la Pratique* à l'intention des organismes publics, des utilisateurs des systèmes de traitement des appels et des plaintes et du grand public. Par exemple, le numéro *Dans la Pratique* intitulé « Privacy and Confidentiality When Working Outside the Office » (Protection de la vie privée et confidentialité pour les employés travaillant à l'extérieur du bureau) explique de quelle façon les employés du gouvernement peuvent protéger les renseignements personnels lorsqu'ils travaillent à la maison ou dans d'autres situations non traditionnelles. Ce numéro a été préparé par un groupe de travail comprenant des coordonnateurs municipaux et provinciaux, des employés du Secrétariat du Conseil de gestion et le bureau du commissaire.

Nous avons reçu encore beaucoup de demandes pour nos brochures et nos petits guides sur les lois. En tout, nous avons fourni 21 600 éléments d'information en réponse à des demandes et nous avons répondu à plus de 4 000 appels téléphoniques provenant de personnes cherchant des renseignements sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

## État financier

État des dépenses pour l'année terminée le 31 mars 1996

Salaires et traitements

- 1995-96 - 5 322 992 \$
- 1994-95 - 5 455 615 \$

Avantages sociaux

- 1995-96 - 894 276 \$
- 1994-95 - 628 500 \$

Transport et communications

- 1995-96 - 81 644 \$
- 1994-95 - 111 507 \$

Services

- 1995-96 - 778 665 \$
- 1994-95 - 934 158 \$

Fournitures et matériel

- 1995-96 - 346 464 \$
- 1994-95 - 316 630 \$

Dépenses totales

- 1995-96 - 7 424 041\$
- 1994-95 - 7 446 410 \$

Les chiffres de la période terminée le 31 mares 1996 ne sont pas vérifiés. Pour obtenir un exemplaire du raport du vérificateur provincial, prière de s'adresser au service des communications du bureau du commissaire au (416) 326-3927 ou au 1-800-387-0073; ATS (téléimprimeur) (416) 325-7539.

# ANNEXE A

Tel que la *Loi de 1996 sur la divulgation des traitements dans le secteur public* l'exige, le tableau suivant indique quels sont les employés du bureau du commissaire dont le salaire et les avantages étaient supérieurs à 100 000 \$ pour l'année 1995.

**Nom:** Wright, Tom  
**Poste:** Commissaire  
**Salaire payé:** 118 242,68 \$  
**Avantages imposables:** 340,96 \$

**Nom:** Anderson, Ken  
**Poste:** Directeur des Services juridiques (affectation provisoire en tant que directeur des appels de janvier à octobre 1995)  
**Salaire payé:** 118 193,02 \$  
**Avantages imposables:** 340,84 \$

**Nom:** Cavoukian, Ann  
**Poste:** Commissaire adjointe (vie privée)  
**Salaire payé:** 104 493,88 \$  
**Avantages imposables:** 301,30 \$

**Nom:** Challis, William  
**Poste:** Conseiller juridique  
**Salaire payé:** 104 360,88 \$  
**Avantages imposables:** 301,06 \$

**Nom:** Glasberg, Irwin  
**Poste:** Directeur des appels (affectation provisoire en tant que commissaire adjoint (accès à l'information) de janvier à octobre 1995)  
**Salaire payé:** 117 922,62 \$  
**Avantages imposables:** 341,08 \$

[Accès à l'information](#) | [Vie privée](#)

[Accueil](#) | [Recherche](#) | [Plan du site](#) | [Pour nous joindre](#) | [Ressources](#) | [English](#)

[En bref](#) | [Quoi de neuf?](#) | [Publications et exposés](#) | [Les lois](#) | [Ordonnances et rapports d'enquête](#) | [Formules](#)

Le site Web du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario (CIPVP) est un service public visant à promouvoir l'accès à l'information.

[Comment nous joindre](#) | [Déclaration concernant la protection de la vie privée](#)

## Les tâches du bureau du Commissaire

Le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée accomplit ses tâches en vertu de deux lois : la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (la loi provinciale) qui est entrée en vigueur en 1988 et la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* (la loi municipale), qui est entrée en vigueur en 1991. Ensemble, ces deux lois constituent un système législatif englobant l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

La loi provinciale vise tous les ministères gouvernementaux de l'Ontario et la plupart des organismes, conseils et commissions provinciaux, ainsi que les collèges d'arts appliqués et de technologie et les conseils régionaux de santé. La loi municipale vise les organismes municipaux locaux, comme les municipalités, la police, les bibliothèques, les conseils de santé, les conseils scolaires, les commissions de services publics et les commissions de transports.

L'accès à l'information signifie l'accès du public aux documents généraux concernant les activités des pouvoirs publics, allant de l'administration et de l'exploitation à la législation et aux principes directeurs. L'objectif sous-jacent est la transparence des pouvoirs publics, l'obligation pour les représentants élus et nommés de rendre des comptes aux gens qu'ils servent.

La protection de la vie privée signifie la protection des renseignements personnels, c'est-à-dire, les données concernant des particuliers identifiables, que détiennent les pouvoirs publics. Les lois fixent des règles sur la façon dont les organismes publics peuvent recueillir et utiliser les données personnelles. En outre, les particuliers ont le droit d'examiner leurs propres renseignements personnels et de les rectifier au besoin.

Le principe fondamental des lois implique que les pouvoirs publics sont les gardiens, et non les propriétaires, des renseignements qu'ils détiennent. Le véritable propriétaire des renseignements généraux est le public et le véritable propriétaire des renseignements personnels est le particulier concerné par ces renseignements.

Les lois prévoient la création d'un organisme indépendant, le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, pour examiner les décisions des pouvoirs publics concernant l'accès aux renseignements de même que leurs pratiques de protection des données. Afin d'assurer son impartialité, le commissaire est nommé par l'Assemblée législative et relève d'elle et non pas du gouvernement au pouvoir.

En remplissant son mandat, le bureau du commissaire joue plusieurs rôles importants :

- régler les appels déposés lorsque les organismes publics refusent de permettre l'accès aux renseignements;
- mener des enquêtes sur les atteintes à la confidentialité des renseignements que détiennent les pouvoirs publics;
- assurer que les organismes publics se conforment aux lois;
- effectuer des études sur les questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée et émettre des recommandations concernant les lois et les programmes proposés par les pouvoirs publics; et
- informer le public au sujet des lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée de l'Ontario.

Conformément à la loi, le commissaire a délégué certains de ses pouvoirs décisionnels aux membres de son personnel. Le commissaire adjoint (accès à l'information) et six responsables des enquêtes ont le pouvoir de rendre des ordonnances pour régler les appels. Pour sa part, la commissaire adjointe (vie privée) effectue des enquêtes sur les atteintes à la vie privée, examine les pratiques des pouvoirs publics, approuve les demandes de collecte indirecte de renseignements personnels et émet des observations sur les comparaisons informatisées proposées par le gouvernement provincial.

Organigramme

---

[Accès a l'information](#) | [Vie privée](#)

[Accueil](#) | [Recherche](#) | [Plan du site](#) | [Pour nous joindre](#) | [Ressources](#) | [English](#)

[En bref](#) | [Quoi de neuf?](#) | [Publications et exposés](#) | [Les lois](#) | [Ordonnances et rapports d'enquête](#) | [Formules](#)

Le site Web du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario (CIPVP) est un service public visant à promouvoir l'accès à l'information.

[Comment nous joindre](#) | [Déclaration concernant la protection de la vie privée](#)

| EN BREF | QUOI DE NEUF? | PUBLICATIONS ET EXPOSÉS | LES LOIS | ORDONNANCES ET RAPPORTS D'ENQUÊTE | FORMULES |
|---------|---------------|-------------------------|----------|-----------------------------------|----------|
|---------|---------------|-------------------------|----------|-----------------------------------|----------|

[Accueil](#) / [Publications et exposés](#) / [Rapports Annuels](#) / [Rapport annuel 1995](#) / Profil des demandes de renseignements...

 Version pour imprimante

## Profil des demandes de renseignements pour l'ensemble des pouvoirs publics

Chaque année, les organismes publics, tant provinciaux que municipaux, font un rapport au bureau du commissaire de leurs activités aux termes des lois. Ils lui fournissent des données sur les demandes qu'ils ont reçues pour des documents généraux, des renseignements personnels et la rectification des renseignements, ainsi que sur les mesures prises pour répondre à ces demandes. L'analyse de ces rapports nous donne une vue d'ensemble utile de la conformité avec les lois.

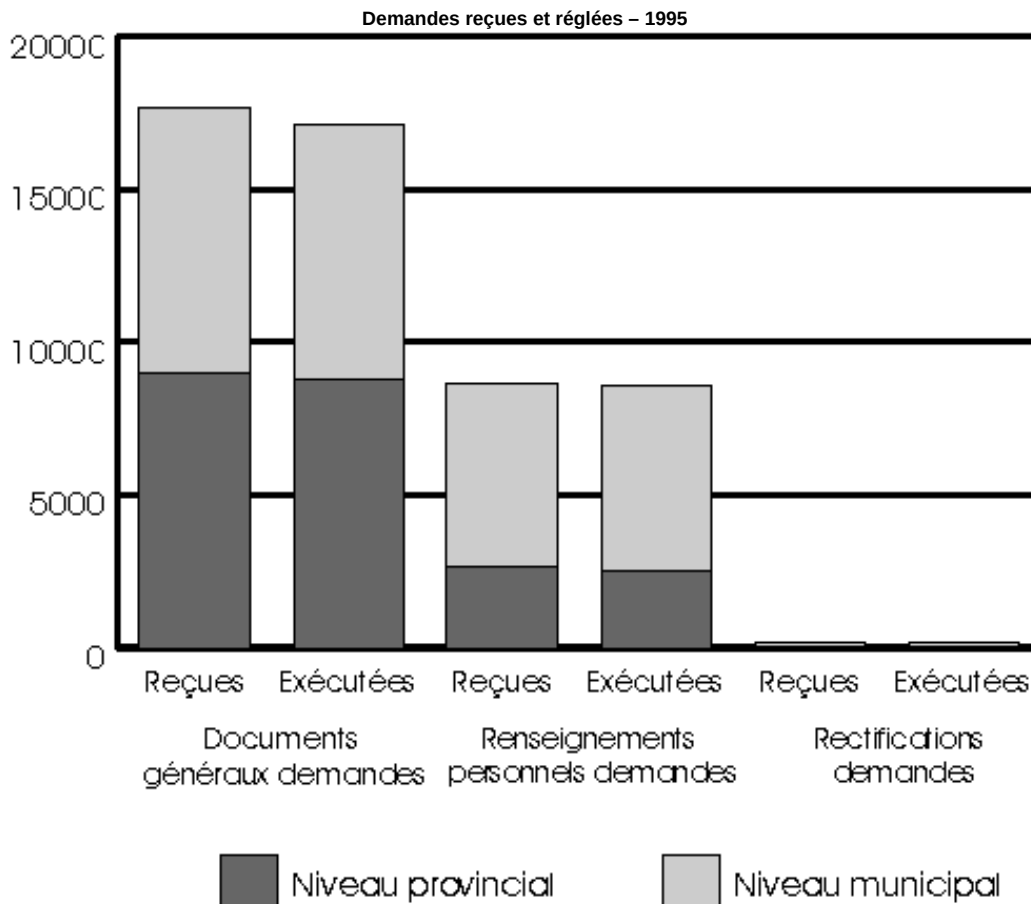
En tout, les organismes publics provinciaux ont reçu 11 645 demandes d'accès en 1995, ce qui représente une légère baisse par rapport à l'année dernière. Les organismes publics municipaux ont reçu 14 671 demandes, ce qui représente une augmentation importante par rapport au nombre record de demandes reçues l'année dernière (10 238). Il s'agit également de la première année où les organismes publics municipaux ont reçu plus de demandes que les organismes publics provinciaux.

Il y a eu environ deux fois plus de demandes d'accès à des documents généraux que de demandes de renseignements personnels. Les proportions étaient différentes pour les organismes provinciaux et municipaux : les demandes de documents généraux ont dépassé de plus de trois fois les demandes de renseignements personnels auprès des organismes provinciaux et d'environ 1,4 fois les demandes auprès des organismes municipaux.

Une fois de plus, la grande majorité des demandes reçues par les organismes provinciaux et municipaux avaient été réglées à la fin de l'année 1995. Seuls huit pour cent des demandes ont été reportées à 1996.

Une fois de plus le ministère des Finances a enregistré le plus grand nombre de demandes aux termes de la loi provinciale, suivi du ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels, puis du ministère du Travail et enfin du ministère de l'Environnement et de l'Énergie. Ces quatre ministères représentent 62 pour cent de toutes les demandes effectuées au niveau provincial.

Les commissions de police ont reçu 48 pour cent des demandes aux termes de la loi municipale. Les municipalités (y compris les administrations municipales) sont au deuxième rang avec 35 pour cent, suivies des conseils scolaires avec sept pour cent et des commissions de services publics avec quatre pour cent.

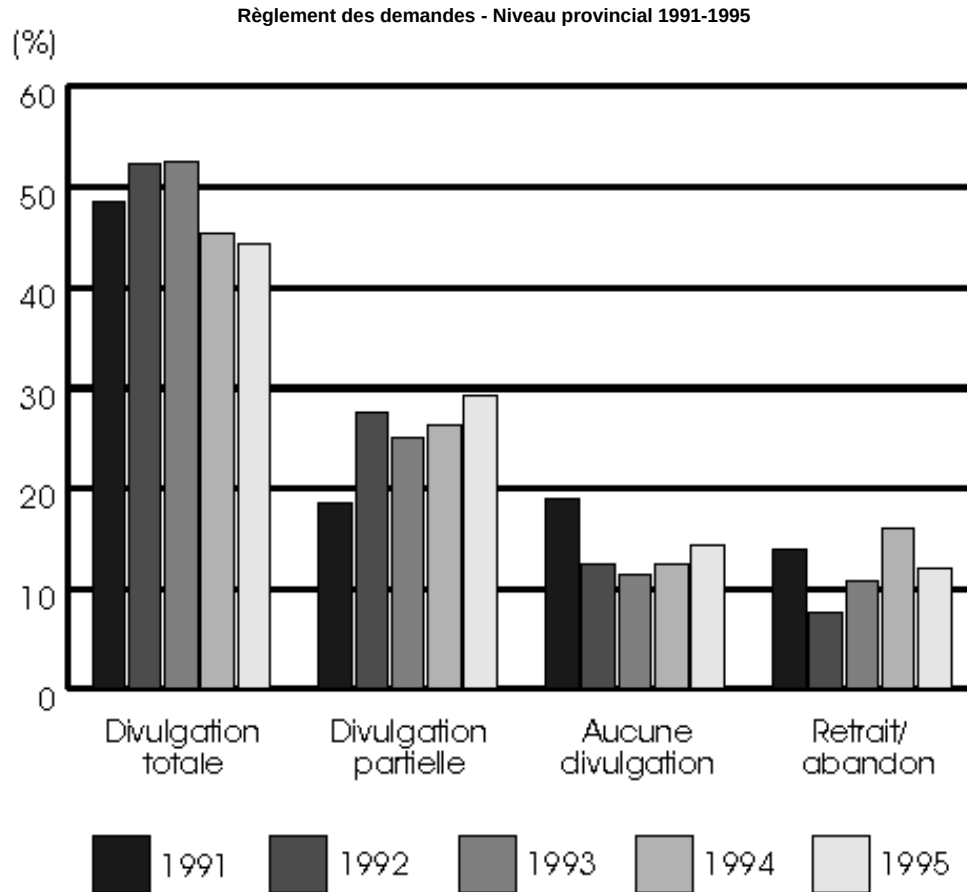


En 1995, ils ont répondu à 47 pour cent des demandes dans les 30 jours, 74 pour cent dans les 60 jours; tandis que sept pour cent seulement ont pris plus de 120 jours.

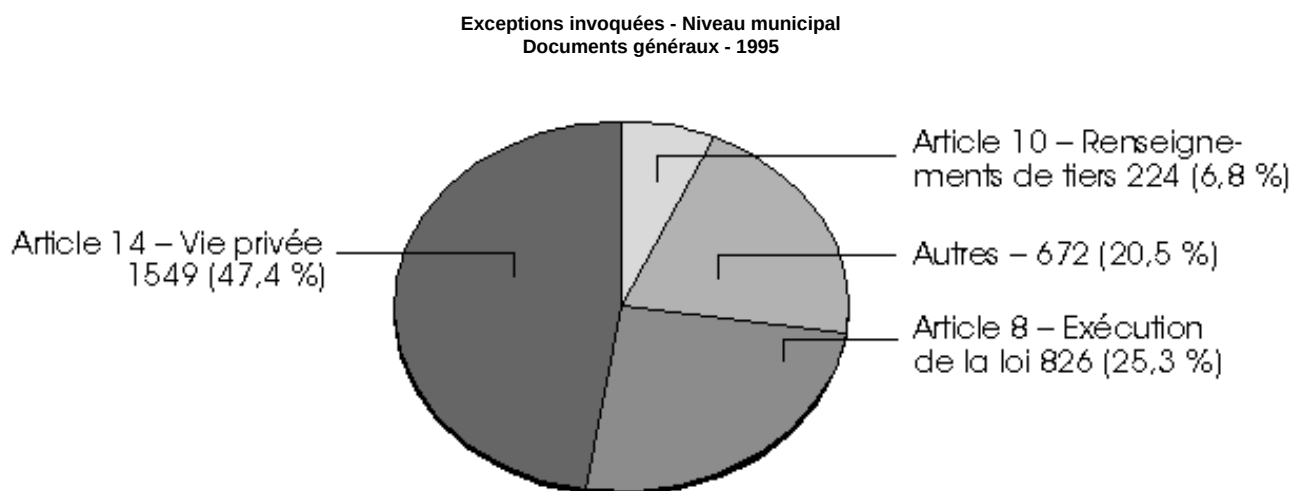
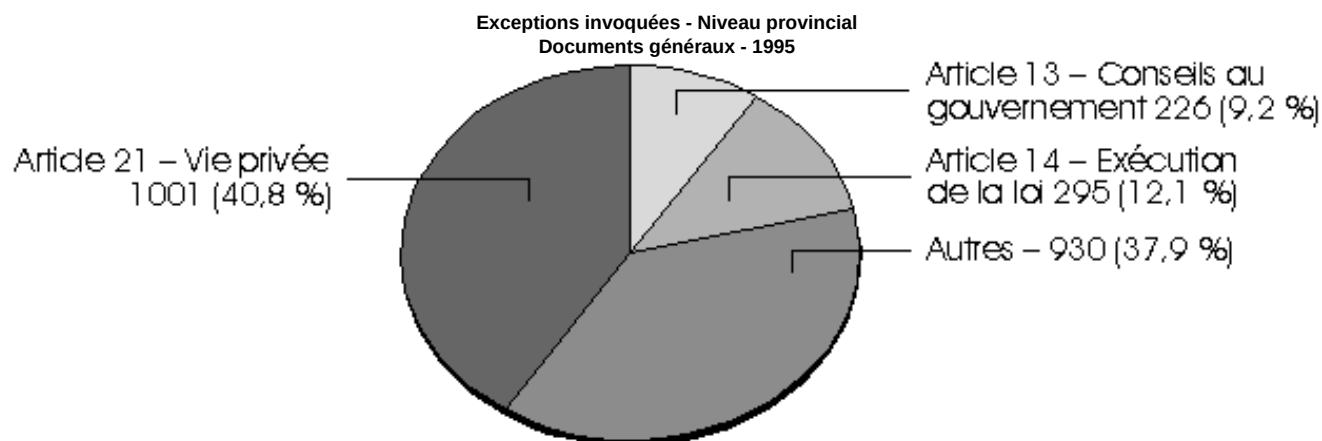
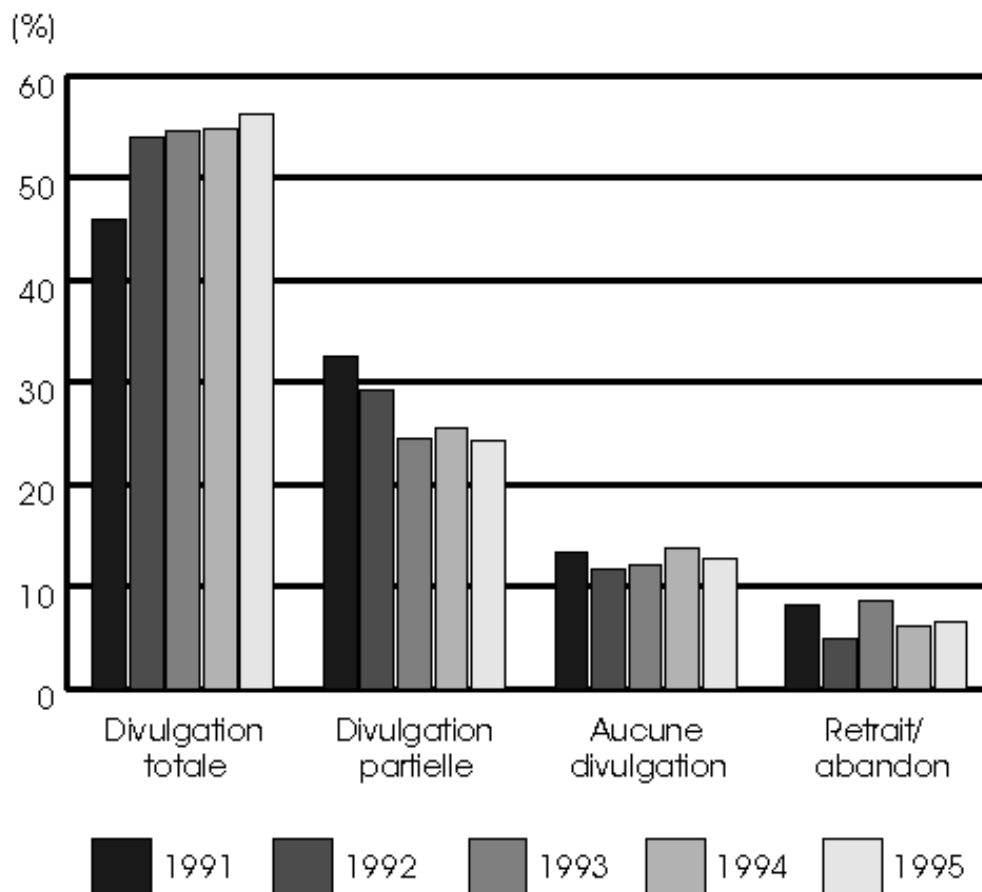
En 1995, les organismes publics municipaux ont répondu à une forte majorité des demandes, soit 90 pour cent, dans un délai de 30 jours. Il s'agit de la cinquième année consécutive où on enregistre à peu près le même nombre élevé. En 1995, les organismes municipaux ont répondu à 97 pour cent des demandes dans les 60 jours, et moins d'un pour cent a pris plus de 120 jours.

Quarante-quatre pour cent des demandes provinciales réglées ont mené à la divulgation de tous les renseignements demandés. En ce qui concerne les demandes municipales, le chiffre a atteint 56 pour cent. Il n'y a eu aucune divulgation de renseignements dans environ un cas sur sept.

Les organismes peuvent, et dans certains cas, doivent refuser de divulguer certains renseignements, conformément aux exceptions prévues dans les lois. Conformément à l'évolution observée au cours des dernières années, la protection de la vie privée et la protection des renseignements personnels ont été les deux principales exceptions invoquées en 1995 par les organismes provinciaux et municipaux.

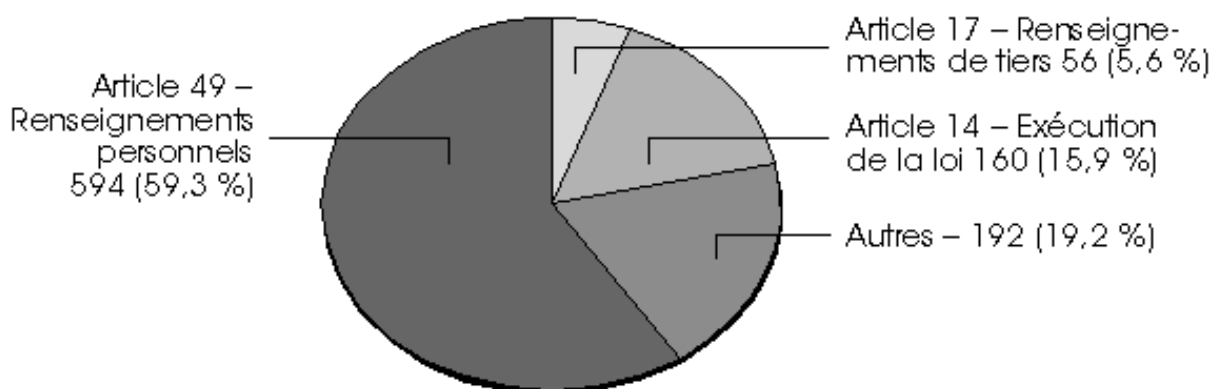


**Règlement des demandes - Niveau municipal 1991-1995**

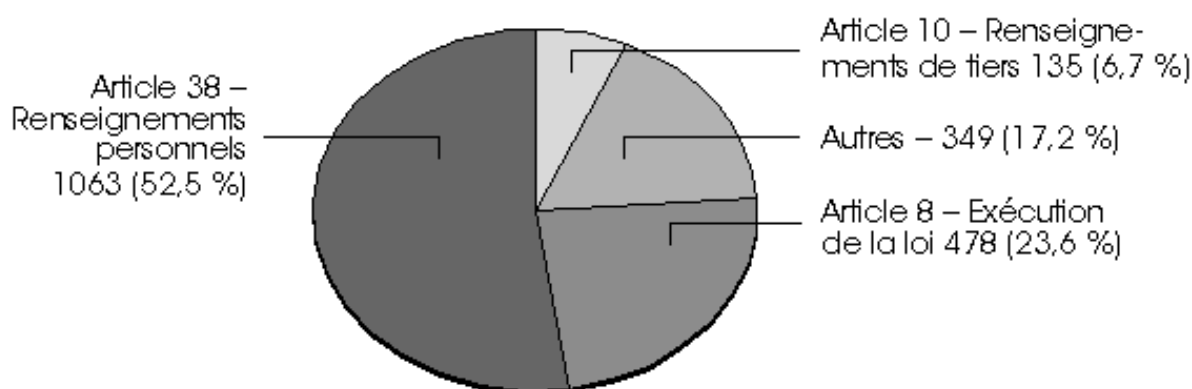


Exceptions invoquées - Niveau provincial

#### Renseignements personnels - 1995



#### Exceptions invoquées - Niveau municipal Renseignements personnels - 1995



La loi permet aux particuliers de rectifier leurs propres renseignements personnels que détiennent les organismes publics. Cette année, les organismes provinciaux ont reçu 13 demandes de rectification et en ont refusé trois. Les organismes municipaux ont reçu 146 demandes de rectification – environ un tiers du nombre de demandes reçues l'année dernière – et n'en ont refusé que 21. Lorsque la rectification est refusée, l'auteur de la demande peut joindre au document une déclaration de désaccord afin d'expliquer pourquoi il estime que les renseignements sont inexacts. Cette année, aucune déclaration de désaccord n'a été annexée dans le cas de documents provinciaux et seulement sept déclarations de désaccord ont été annexées dans le cas de documents municipaux.

La loi permet aux organismes publics d'exiger des frais pour l'accès à l'information dans certaines conditions. L'organisme doit produire une estimation préalable lorsque les frais prévus dépassent 25 \$. Il peut, à son gré, ne pas exiger de frais lorsqu'il le juge équitable en tenant compte de plusieurs facteurs précis. À noter qu'il ne peut demander le paiement de frais pour l'accès aux propres renseignements personnels du demandeur.

Comme par les années passées, les organismes provinciaux ont le plus fréquemment invoqué la reproduction des documents comme motif de perception de frais en 1995. La reproduction a été invoquée dans 47 pour cent des cas où il y a eu perception de frais, suivie par la préparation des documents (42 pour cent) et l'expédition (huit pour cent). Les organismes municipaux ont invoqué la reproduction des documents dans 39 pour cent des cas où il y a eu perception de frais, suivie par d'autres (frais divers) dans 21 pour cent des cas et la préparation des documents (19 pour cent).

## Cas où il y a eu estimations des frais

### Documents généraux – 1995

|                            | Niveau provincial |       | Niveau municipal |       |
|----------------------------|-------------------|-------|------------------|-------|
| Perçus en totalité         | 84,8 %            | 2 731 | 41,1 %           | 886   |
| Exemptés en partie         | 0,3 %             | 11    | 1,0 %            | 21    |
| Exemptés en totalité       | 14,9 %            | 479   | 57,6 %           | 1 235 |
| Total – perçus (dollars)   | 115 302,22 \$     |       | 68 704,93 \$     |       |
| Total – exemptés (dollars) | 5 785,15 \$       |       | 4 709,99 \$      |       |

[Accès à l'information](#) | [Vie privée](#)

[Accueil](#) | [Recherche](#) | [Plan du site](#) | [Pour nous joindre](#) | [Ressources](#) | [English](#)

[En bref](#) | [Quoi de neuf?](#) | [Publications et exposés](#) | [Les lois](#) | [Ordonnances et rapports d'enquête](#) | [Formules](#)

Le site Web du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario (CIPVP) est un service public visant à promouvoir l'accès à l'information.

[Comment nous joindre](#) | [Déclaration concernant la protection de la vie privée](#)

EN BREF

QUOI DE NEUF?

PUBLICATIONS  
ET EXPOSÉS

LES LOIS

ORDONNANCES ET  
RAPPORTS D'ENQUÊTE

FORMULES

[Accueil](#) / [Publications et exposés](#) / [Rapports Annuels](#) / [Rapport annuel 1995](#) / Voie de recours prévue


Version pour imprimante

## Voie de recours prévue

Une caractéristique clé du système d'accès à l'information et de protection de la vie privée en Ontario est le droit d'interjeter appel en vertu des lois devant le bureau du commissaire relativement aux décisions des pouvoirs publics. Peuvent faire l'objet d'un appel, le refus de permettre l'accès à des dossiers généraux ou à des renseignements personnels, le refus de rectifier des renseignements personnels, l'imposition de frais ou d'autres aspects du traitement d'une demande de renseignements.

Avant de commencer une enquête formelle, le bureau du commissaire cherche d'abord à régler le cas par la médiation. Si le litige ne peut être réglé à l'amiable dans un délai raisonnable, nous effectuons alors une enquête et rendons une ordonnance pour régler l'appel.

## Accroissement de la productivité

Le règlement efficace des appels demeure un des objectifs prioritaires du bureau du commissaire afin d'améliorer le service à la clientèle et de mieux utiliser les ressources. En 1995, nous avons classé huit pour cent plus d'appels et émis 20 pour cent plus d'ordonnances qu'en 1994.

Nous avons aussi réglé les appels plus rapidement. Pendant l'année, 88 pour cent des appels étaient classés dans les cinq mois suivant la date à laquelle ils avaient été reçus, ce qui représente une augmentation par rapport à 1994 (82 pour cent) et à 1993 (66 pour cent). Le temps moyen pris pour classer un appel a continué de diminuer, passant à 3,3 mois cette année, comparativement à 3,6 mois l'année dernière et à 5,4 mois en 1993.

Au cours de l'année 1995, nous avons appliqué à tous les appels déposés les procédures mises à l'essai depuis les deux dernières années par l'entremise de notre projet d'innovation pilote. Dans le cadre de ces nouvelles procédures, nous avons établi des délais plus structurés pour les divers stades du processus d'appel. Par exemple, une enquête est automatiquement déclenchée si l'appel n'a pas été réglé dans un délai d'un peu plus de deux mois. Cette échéance peut favoriser les efforts de médiation, qui continuent souvent une fois l'avis d'enquête émis.

L'expérience a démontré que le règlement par la médiation nécessite moins de ressources et produit généralement des résultats plus satisfaisants pour les appelants et pour les organismes. Cette année, nous avons créé un groupe de travail interne dans le but d'étudier la façon dont la médiation est utilisée dans les autres organismes publics de l'Ontario et dans les commissions d'accès à l'information et de protection de la vie privée d'autres provinces. Nous mettons en application ce que nous avons appris en créant un nouveau cours interne de formation du personnel, en offrant aux clients plus de renseignements sur les avantages de la médiation et en mettant davantage l'accent sur la communication face à face plutôt que sur les dialogues au téléphone.

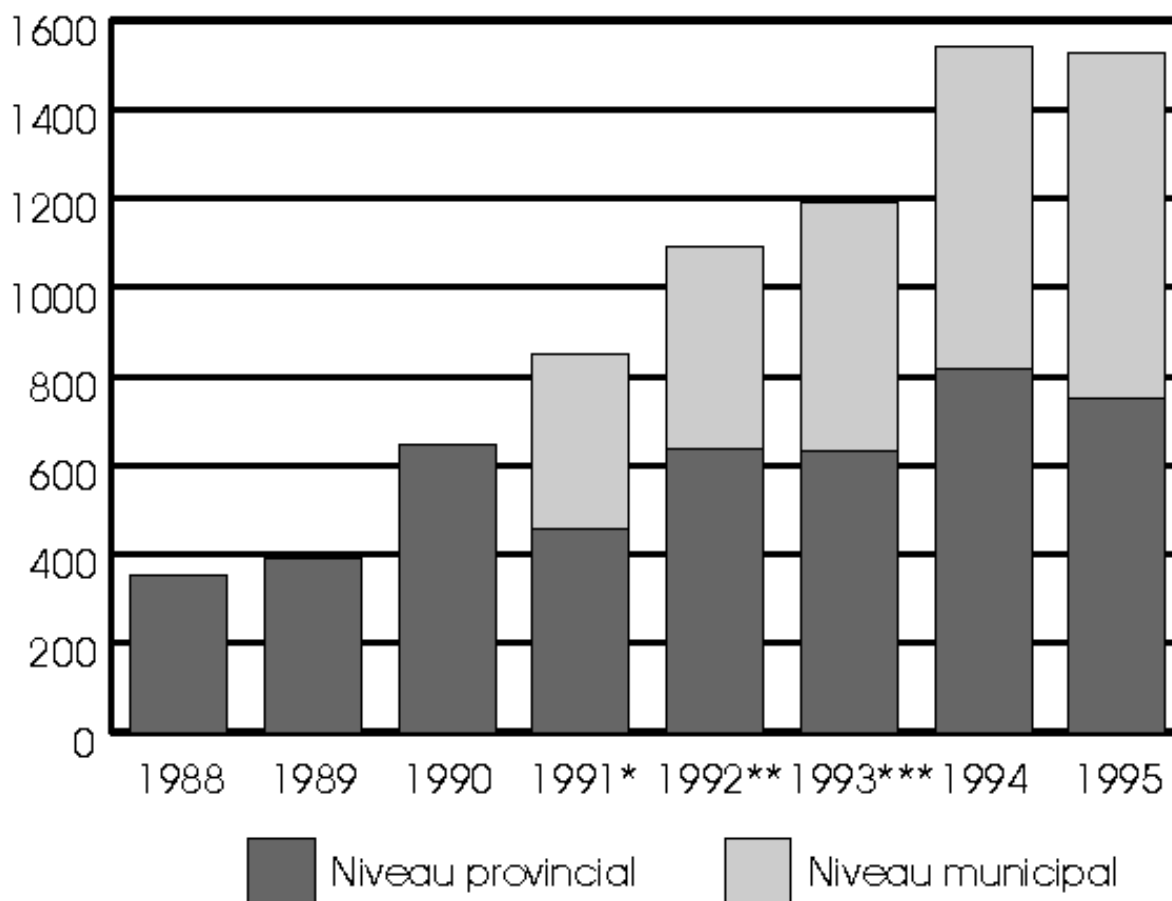
## Évolution statistique des appels

En tout, 1 526 appels<sup>(1)</sup> ont été déposés auprès du bureau du commissaire en 1995, ce qui représente une baisse d'un pour cent par rapport à l'année précédente. Pour la première fois, les appels relevant de la loi municipale ont dépassé ceux relevant de la loi provinciale. Il y a eu 774 appels au niveau municipal, soit une augmentation de sept pour cent par rapport à l'année précédente et 752 appels au niveau provincial, représentant une baisse de huit pour cent.

(1) Les statistiques figurant dans le présent rapport annuel ne portent que sur des appels actifs, sauf indication contraire. En 1991, le bureau du commissaire a établi une règle limitant le nombre d'appels provenant d'une même source que nous instruirons en même temps. Cette règle était nécessaire pour contrôler le recours en masse au processus d'appel. Les appels actifs sont ceux dont le bureau du commissaire s'est occupé activement au cours de l'année. Tous les autres appels sont classés comme étant inactifs.

Cette année, 84 pour cent des appels provinciaux visaient des ministères plutôt que des organismes, tandis que 51 pour cent des appels municipaux concernaient les municipalités, suivies des commissions de police et des conseils scolaires. On a observé la même évolution au cours des dernières années.

### Appels reçus -- 1988-1995



\* pendant 1991, 741 appels inactifs de plus ont été reçu

\*\* pendant 1992, 129 appels inactifs de plus ont été reçu

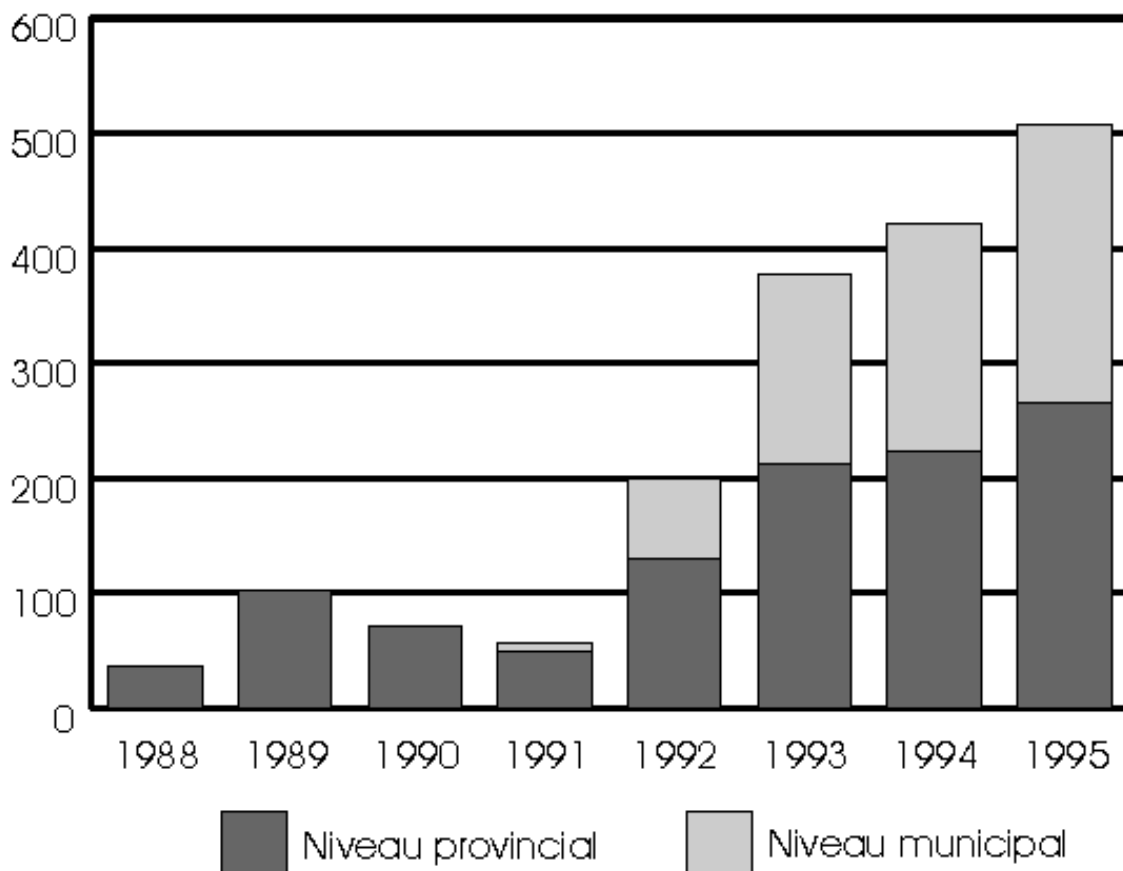
\*\*\* pendant 1993, 28 appels inactifs de plus ont été reçu

Pendant l'année 1995, le bureau du commissaire a classé 1 595 appels. Comme c'était le cas en 1994, le total était divisé presque également entre les deux lois : 51 pour cent des cas réglés concernaient les organismes provinciaux et 49 pour cent concernaient les organismes municipaux. Le nombre d'appels provinciaux et municipaux classés a augmenté de neuf pour cent et de huit pour cent respectivement.

Cette année, nous avons réglé 36 pour cent des appels classés au moyen d'une ordonnance, comparativement à 32 pour cent en 1994. L'évolution était similaire pour les deux lois : 36 pour cent des appels au niveau provincial et 35 pour cent des appels au niveau municipal ont été classés au moyen d'une ordonnance cette année.

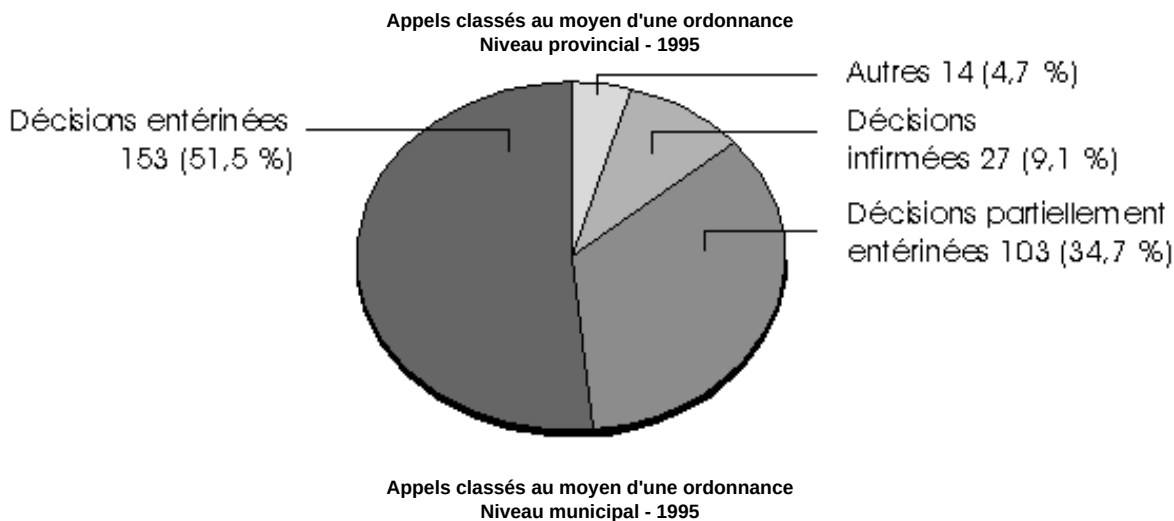
En tout, le bureau du commissaire a rendu 507 ordonnances en 1995. La répartition au niveau provincial et municipal était similaire à celle de 1994 : 52 pour cent des ordonnances visaient des organismes provinciaux et 48 pour cent visaient des organismes municipaux. (Le nombre d'ordonnances est inférieur au nombre d'appels réglés au moyen d'une ordonnance, puisqu'une ordonnance peut régler plus d'un appel.)

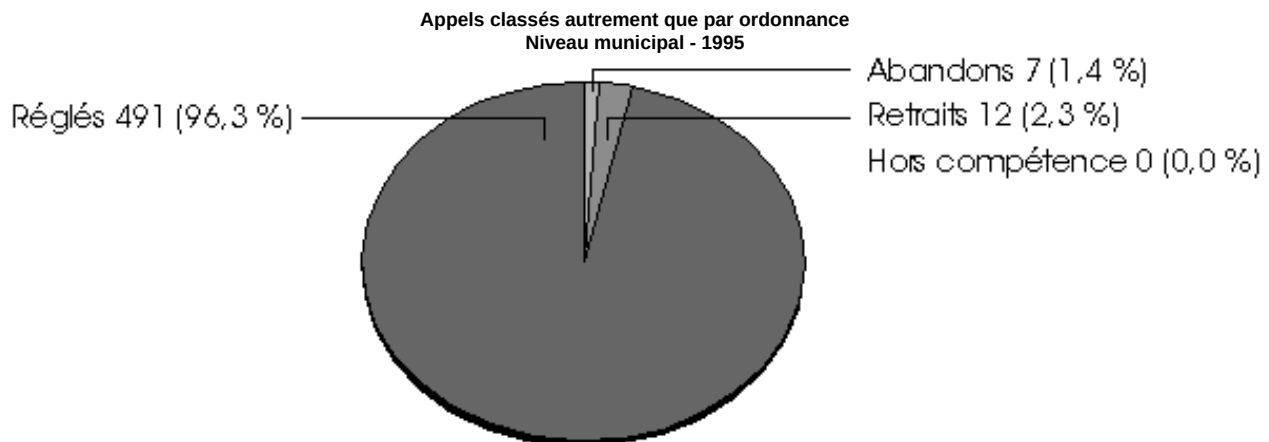
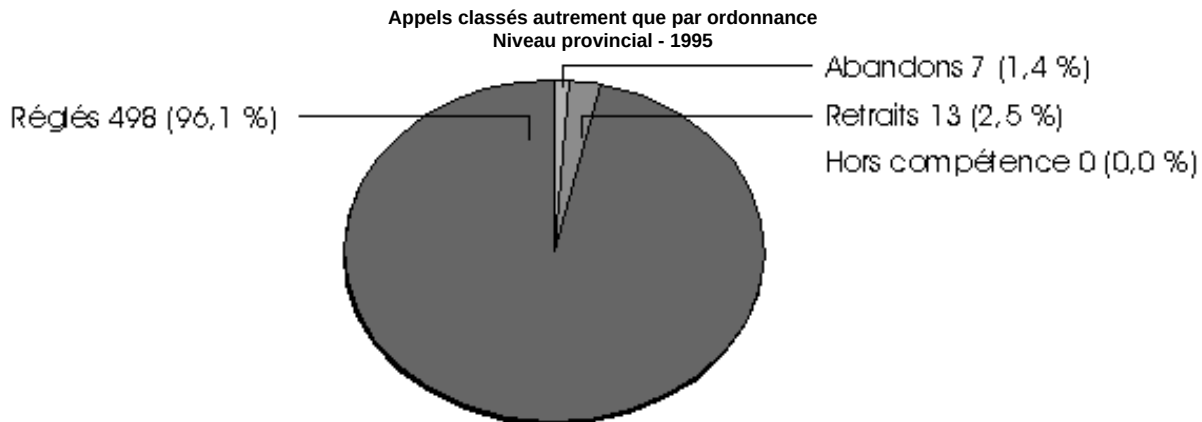
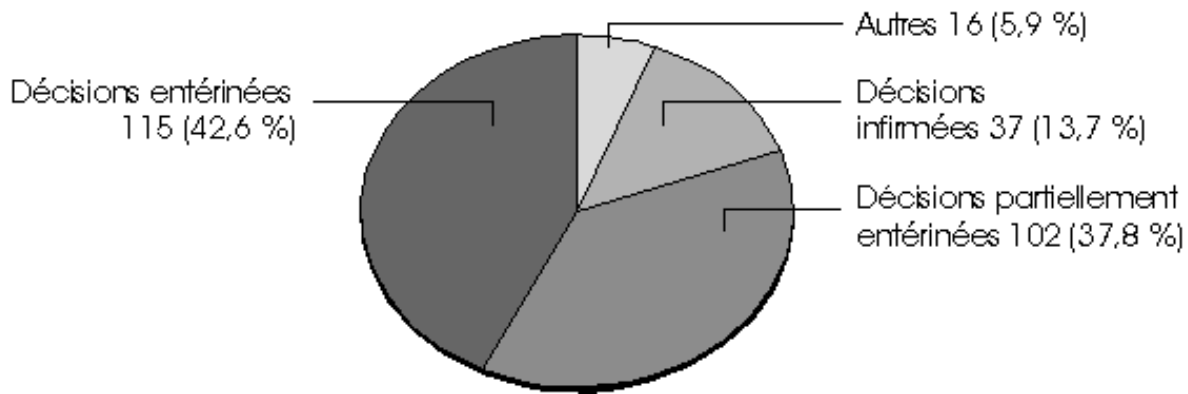
#### Ordonnances rendues -- 1988-1995



Dans le cas des appels réglés par ordonnance, la décision de l'organisme public a été entérinée dans 47 pour cent des cas cette année, ce qui n'a presque pas changé par rapport à l'année dernière (46 pour cent). La décision de l'organisme a été partiellement entérinée dans 36 pour cent des cas, ce qui représente une augmentation par rapport à 31 pour cent, et elle n'a pas été entérinée dans 11 pour cent des cas, ce qui représente une baisse par rapport à 20 pour cent.

Le règlement par la médiation a eu lieu dans 62 pour cent des appels réglés cette année, ce qui représente une augmentation par rapport à l'année dernière (59 pour cent). En tout, presque mille cas ont été réglés avec succès par la médiation en 1995.





## Les points saillants des ordonnances

Voici le résumé de certaines ordonnances clés rendues par le bureau du commissaire en 1995 :

### CONTRÔLE DES ABUS DU PROCESSUS

En décembre 1994, les commissions et les chefs de police de quatre corps de police ont demandé une injonction du tribunal contre le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée et deux particuliers qui avaient présenté un grand nombre de demandes de renseignements au cours d'une période d'environ deux ans. Les demandeurs avaient demandé l'accès à des renseignements sur les horaires de nettoyage des toilettes dans les départements de police, sur des observations d'OVNI, une liste détaillée des arrestations effectuées sur une période de cinq et dix ans, etc. Ces demandes sans rapport entre elles étaient souvent présentées à plusieurs corps de police en même temps.

La demande faite à la Cour stipulait que les demandes étaient frivoles, vexatoires et constituaient un abus du droit d'accès à l'information prévu par la loi municipale. Le cas a été reporté à une date ultérieure afin de permettre au bureau du commissaire d'effectuer une enquête sur les demandes frivoles ou vexatoires.

Cinq appels mettant en cause un des demandeurs ont été inclus dans l'enquête. Nous avons invité les parties intéressées à agir en tant qu'intervenants, et vers la fin du mois d'août, nous avons tenu une audience publique. Après avoir examiné le dossier, le commissaire a rendu une ordonnance réglant le cas le 18 octobre.

Le commissaire a déclaré que la conduite du demandeur constituait un abus des processus des institutions gouvernementales et du bureau du commissaire. L'ordonnance imposait des conditions au traitement de toute demande et de tout appel provenant du demandeur maintenant et pour une période ultérieure spécifiée. Le commissaire a conclu que la loi, telle qu'elle était alors rédigée, ne libérait pas une institution de l'obligation de répondre aux demandes frivoles ou vexatoires.

Dans l'ordonnance, le commissaire a souligné le fait qu'il existe une distinction entre le droit statuaire et les moyens disponibles pour obtenir ce droit. Il a déclaré que bien que le demandeur ait en principe un droit d'accès illimité à l'information gouvernementale, sous réserve uniquement des exceptions stipulées dans la loi, il n'a cependant pas un droit d'accès illimité aux processus disponibles pour obtenir ce droit. Le nombre excessif de demandes et d'appels, leur nature différente et leur champ d'application étendu, entre autres facteurs, ont mené au jugement d'abus du processus qui a été rendu.

Les conditions imposées par l'ordonnance ont été conçues afin de maintenir le droit d'accès à l'information du demandeur tout en empêchant les abus du processus. Voici quelles sont ces conditions :

- aucun organisme public, relevant de la loi provinciale ou municipale, n'était tenu de traiter les demandes ou appels du demandeur pendant les prochains 60 jours, jusqu'au 17 décembre 1995;
- le nombre de demandes et/ou d'appels auxquels il a droit à n'importe quel moment au cours des 12 mois suivant la date de l'ordonnance, et ce, jusqu'au 17 décembre 1996, est limité à cinq;
- aucun organisme public ne sera tenu de traiter plus d'un de ses appels et/ou demandes à la fois, jusqu'à un maximum de quatre demandes et/ou appels par année;
- après 12 mois, toute personne ou tout organisme concerné par l'ordonnance peut faire une demande de modification de l'ordonnance; à défaut de quoi, les conditions de l'ordonnance demeureront les mêmes d'année en année. (Ordonnance M-618(2))

(2) Cette ordonnance faisait l'objet d'une révision judiciaire au moment de la rédaction du présent rapport.

## APPLICATION DU PRINCIPE DE L'INTÉRÊT PUBLIC L'EMPORTE

Le ministère du Procureur général a reçu une demande provenant d'un journaliste visant tous les documents concernant la mise en place d'un réseau local dans la Direction des services d'informatique et de télécommunications du ministère. Plus précisément, le demandeur recherchait des renseignements sur un particulier désigné, y compris la classification de son emploi et ses tâches, la compagnie par l'entremise de laquelle il avait été embauché, son accès aux dossiers informatiques du ministère, les circonstances entourant son embauche et sa cessation d'emploi et d'autres questions.

Le ministère a refusé de confirmer ou de nier l'existence des documents demandés et le journaliste a interjeté appel, soutenant que la divulgation était manifestement dans l'intérêt du public. Il a affirmé que l'embauche du particulier désigné constituait un manquement à la sécurité et menaçait l'intégrité d'une zone vulnérable du ministère.

Le bureau du commissaire a déclaré que le simple fait de divulguer l'existence des documents ne constituait pas une atteinte injustifiée à la vie privée et en a donc confirmé l'existence. Lors de l'examen du contenu des documents, nous avons trouvé des renseignements personnels dont la divulgation constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée. Nous avons donc relu l'article 23 (intérêt du public l'emporte) de la loi provinciale (article 16 de la loi municipale) et nous avons examiné les faits afin de déterminer s'il existait une nécessité manifeste de divulguer le document dans l'intérêt public qui l'emportait sans conteste sur la fin visée par l'exception.

À notre avis, il faut mesurer l'intérêt public en tenant compte de l'objectif central de la loi qui est d'éclaircir les activités des pouvoirs publics. Dans ce cas-ci, de sérieuses questions ont été soulevées relativement à la possibilité d'un risque pour la sécurité et concernant le caractère adéquat des actes du ministère. Nous sommes d'avis que des parties tirées d'une feuille de question essentielle, une note d'information préparée par le ministère, contribueraient à mieux faire comprendre au public les activités des pouvoirs publics.

Nous avons donc ordonné la divulgation des parties pertinentes de la feuille de question essentielle, malgré les conséquences pour la vie privée. C'est la première fois que le bureau du commissaire appliquait la dérogation contenue dans l'article 23. (Ordonnance P-984)

## DROIT À LA VIE PRIVÉE PLUS RESTREINT DES PERSONNALITÉS CONNUES

Le ministère des Affaires civiques et culturelles et des Loisirs a reçu une demande d'accès à des documents relatifs à sa participation aux efforts visant à empêcher la représentation de la pièce de théâtre musicale *Show Boat*. Le ministère a trouvé les documents admissibles et a nié l'accès à la plupart, en tout ou en partie.

Le ministère a justifié sa décision en raison du fait que certains de ces documents comportaient des conseils ou des recommandations à l'Administration et que la divulgation de certains autres constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée. L'avis d'enquête a été envoyé à 41 personnes dont le nom figurait dans les documents et six d'entre elles ont fourni des représentations.

Le bureau du commissaire a déterminé que certains documents contenaient effectivement des conseils ou des recommandations. D'autres documents comportaient des renseignements personnels, plus précisément, des renseignements sur la race, l'origine ethnique ou la religion des personnes, dont la divulgation constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée.

Cependant, d'autres renseignements sur des personnes ne pouvaient être qualifiés de personnels, étant donné qu'on faisait référence à leur état professionnel et non personnel. Le nom de certaines de ces personnes figuraient dans les documents dans le contexte des responsabilités de leur emploi, alors que d'autres étaient mentionnées en leur qualité de politiciens, de représentants élus, de leaders de la communauté ou de membres des médias.

Le bureau du commissaire est d'avis que les personnes occupant de tels postes renoncent sciemment à une partie de leur vie privée lorsqu'ils prennent position sur certaines questions ou lorsqu'ils assistent à des événements où les médias sont présents. Dans ces circonstances, il est déraisonnable de s'attendre à ce que l'identité de ces personnes demeure confidentielle. (Ordonnance P-978)

## ACCÈS AUX DOSSIERS D'UN AVOCAT

Une employée de The Thunder Bay Hydro Commission (l'Hydro) a demandé à l'Hydro d'avoir accès à tous les documents relatifs à une enquête portant sur elle et un ancien employé. La demanderesse a aussi demandé à voir les communications entre l'Hydro et l'avocat chargé de l'enquête, toutes les déclarations faites par les personnes questionnées par l'avocat et une copie de son dossier personnel. L'Hydro lui a permis l'accès à son dossier personnel et aux procès-verbaux des réunions de l'Hydro, mais a nié l'accès aux autres documents demandés. La demanderesse en a appelé de cette décision.

Pendant la médiation, l'Hydro a accepté de permettre l'accès à d'autres documents demandés, mais pas aux dossiers d'enquête de l'avocat, invoquant le fait qu'elle n'avait ni la

garde ni le contrôle de ces documents, et que, par conséquent, ces documents ne faisaient pas l'objet de la loi municipale.

Le bureau du commissaire a réglé deux questions. Premièrement, nous avons conclu que l'Hydro n'avait pas la garde des documents détenus par l'avocat. Deuxièmement, il fallait déterminer si l'Hydro avait le contrôle des autres documents admissibles dont l'avocat avait la garde.

Après avoir examiné les facteurs pertinents, le bureau du commissaire a accepté la déclaration de l'Hydro à savoir que les documents étaient la propriété de l'avocat, que l'Hydro n'avait aucun contrôle sur eux et que, par conséquent, les documents ne pouvaient faire l'objet d'une demande d'accès en vertu de la loi.

Dans la postface de l'ordonnance, nous avons souligné l'importance de conserver le droit d'accès à l'information dans des situations où un organisme public a décidé de recourir à la sous-traitance pour des services qu'il avait coutume d'offrir directement. Tout au moins, les accords avec les sous-traitants devraient stipuler que l'organisme public conserve le contrôle des documents aux fins de la loi. (Ordonnance M-506)

## ACCÈS AUX NOTES DE FRAIS

Une association de contribuables a demandé au conseil scolaire de la ville de North York de lui fournir le détail des dépenses engagées par huit conseillers scolaires sur une période d'environ deux ans et demi de même qu'un exemplaire du registre des chèques pour une période de trois ans et demi. Le demandeur a interjeté appel des estimations de frais du conseil qui ont par la suite été réduites à 756 \$ et 349 \$, respectivement.

Le bureau du commissaire a accepté les frais révisés, étant donné qu'ils avaient été calculés conformément aux dispositions de la loi municipale. Cependant, dans la postface de l'ordonnance, le commissaire a souligné l'intérêt croissant du public pour les registres relatifs aux dépenses. Il a reconnu que bien que les lois envisagent le principe de l'utilisateur-payeur en ce qui concerne l'accès à des documents généraux, il faut faire preuve de souplesse lorsqu'on applique ce principe en tenant compte de la nature des renseignements demandés et de la fréquence de ce type de demande.

Le commissaire est d'avis qu'il est temps pour tous les organismes publics de mettre à la disposition du public de façon systématique les renseignements relatifs aux dépenses, y compris les dépenses engagées par les cadres supérieurs qui leur seront remboursées par l'organisme. En fait, cette approche s'applique également à tous les documents généraux admissibles détenus par les pouvoirs publics, ajoute le commissaire. Finalement, la divulgation systématique rend l'accès à l'information par le public plus rapide, plus facile et moins coûteuse. (Ordonnance M-583)

## La médiation fournit de bons résultats

La grande majorité des appels sont réglés volontairement par la médiation. Voici des exemples où les responsables des appels du bureau du commissaire ont joué un rôle constructif et ont aidé les parties à trouver un terrain d'entente.

## PROBLÈMES RÉGLÉS

L'appelant a demandé au ministère du Logement une copie d'un rapport visant le propriétaire d'un parc pour caravanes qui lui causait des problèmes. Il a aussi demandé des documents de référence sur le rapport. Le ministère a rejeté les deux demandes.

L'appelant a interjeté appel. Lors de la médiation, grâce aux efforts du responsable de l'appel, le représentant du ministère a proposé une rencontre avec l'appelant. La rencontre avait pour but d'essayer de résoudre les problèmes importants qui étaient à l'origine de la demande d'accès. La rencontre fut positive, et le ministère a pu régler les problèmes de l'appelant en ce qui concerne le propriétaire. Le cas a donc été résolu.

## DEMANDES CONSOLIDÉES

Lorsque quatre particuliers ont demandé l'accès à des documents similaires relativement à l'exécution de la loi auprès d'un corps de police régional, ce dernier a demandé une prolongation du délai alloué pour trouver les dossiers admissibles. Les particuliers ont interjeté appel. Lors de la médiation, le responsable de l'appel a découvert que les quatre particuliers se connaissaient et les a convaincus de combiner leurs demandes et de faire de l'un d'eux leur représentant. La demande consolidée était plus facile à traiter pour le corps de police qui a accepté d'émettre plus rapidement une lettre de décision. Les demandeurs ont donc accepté de retirer leur appel.

## CONFIDENTIALITÉ DES SOURCES PROTÉGÉE

Une personne qui n'avait pas réussi à obtenir un poste dans un corps de police a demandé une copie de la vérification des antécédents effectuée par la police. Le corps de police a rejeté la demande, soutenant que même si les noms des personnes ayant fourni des renseignements sur le demandeur étaient supprimés, le reste des documents pouvait révéler leur identité.

Avec la permission de la police, le responsable de l'appel a extrait certaines expressions descriptives des notes de vérification des antécédents et les a montrées au demandeur. Ces expressions comprenaient : « n'est pas chaleureux », « rendement médiocre » et « n'a pas confiance en lui ». Le demandeur était satisfait du degré de divulgation et a retiré son appel.

## Cas de révision judiciaire

À l'instar des décisions des autres tribunaux administratifs, les ordonnances rendues par le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée peuvent être révisées par les tribunaux pour des motifs de compétence. En 1995, 11 nouvelles demandes de révision judiciaire ont été déposées et 19 cas ont été résolus. De ces 19 cas, 10 ont été retirés, six ont été rejetés et trois ont été acceptés. Vingt-et-une demandes étaient encore en cours à la fin de l'année.

## Révisions judiciaires en cours – 1995

### Auteur:

|                         |           |
|-------------------------|-----------|
| Bureau du commissaire * | 1         |
| Personne concernée      | 5         |
| Institutions            | 15        |
| <b>Total</b>            | <b>21</b> |

\*cette révision judiciaire est en suspens depuis 1993

## POLITIQUE CONCERNANT L'INVOCATION TARDIVE DES EXCEPTIONS ENTÉRINÉE

Un cas résolu cette année portait sur une brasserie qui avait demandé des documents au ministère de la Consommation et du Commerce concernant les frais de gestion et d'utilisation exigés par Brewers Retail Inc. Le demandeur a aussi demandé des documents connexes concernant le règlement du différend commercial relatif à la bière entre les États-Unis et le Canada.

Le ministère a permis l'accès à certains documents mais a nié l'accès à d'autres, invoquant les exceptions visant les documents du Conseil exécutif, les conseils au gouvernement, les rapports intergouvernementaux, les renseignements de tiers, les renseignements gouvernementaux importants et le secret professionnel de l'avocat. Le demandeur a interjeté appel.

Le bureau du commissaire a envoyé au ministère la confirmation de l'appel en juin 1994. Elle expliquait la politique du bureau du commissaire concernant l'invocation d'exceptions supplémentaires au cours de l'appel. En vertu de cette politique, un organisme a 35 jours à compter de la date de confirmation pour invoquer des exceptions discrétionnaires supplémentaires. Cette politique a été établie dans un bulletin *Dans la Pratique* du mois de janvier 1993.

Dans ses représentations faites en décembre 1994, le ministère a invoqué plusieurs autres exceptions pour la première fois. Le ministère a donné des raisons pour certaines de ces invocations, mais n'a pas expliqué pourquoi il a pris six mois à les présenter au bureau du commissaire. Le bureau du commissaire a rejeté la soumission du ministère selon laquelle le délai de 35 jours ne s'appliquait pas dans ce cas-ci et a refusé de tenir compte des nouvelles exceptions. (Ordonnance P-883) Le ministère a demandé une révision judiciaire, soutenant que cette décision constituait un déni de justice naturelle et invoquant encore d'autres exceptions pour la première fois.

La Cour divisionnaire a rejeté la demande du ministère<sup>(3)</sup>. Au sujet des exceptions invoquées pour la première fois lors du processus de révision judiciaire, la Cour a déclaré qu'«il est évident que le responsable a choisi d'exercer son pouvoir discrétionnaire en n'invoquant aucune exception au début du processus».

<sup>(3)</sup> *Ministère de la Consommation et du Commerce c. Anita Fineberg, Responsable de l'enquête et autres* (21 décembre 1995), numéro du registre de Toronto 220/95 (Cour div. de l'Ontario), autorisation d'appel déposée le 4 janvier 1996.

Au sujet du délai de 35 jours, la Cour a déclaré que les pouvoirs publics avaient été avisés de cette politique bien à l'avance. De plus, le ministère a eu l'occasion de présenter des observations expliquant pourquoi des exceptions tardives devraient être considérées, mais ne l'a pas fait de façon satisfaisante. La Cour a confirmé que le but de la politique de 35 jours était de fournir l'occasion aux institutions d'invoquer des exceptions discrétionnaires sans compromettre l'intégrité du processus du bureau du commissaire.

Le ministère a demandé l'autorisation d'en appeler de ce jugement à la Cour d'appel de l'Ontario.

## POUVOIR D'ORDONNER LA PRODUCTION DE DOCUMENTS CONFIRMÉ

Lors d'un autre cas, une personne ayant été poignardée a demandé au ministère de la Santé l'accès aux renseignements concernant le séjour de son assaillant dans un hôpital psychiatrique et sa sortie. L'assaillant avait été détenu à l'hôpital après avoir été reconnu non coupable pour cause d'aliénation mentale sur deux chefs d'accusation de tentative de meurtre. Le ministère a rejeté la demande, soutenant que les documents en question étaient des dossiers psychiatriques qui ne faisaient pas l'objet de la loi.

Le bureau du commissaire a déclaré que bien que certains types précis de dossiers psychiatriques ne fassent pas l'objet de la loi, la question de savoir si certains dossiers en particulier correspondent à la définition peut à juste titre faire l'objet d'un appel. Par conséquent, le bureau du commissaire doit posséder l'autorité nécessaire pour obliger le ministère à produire les documents pour examen afin que le bureau du commissaire puisse étudier la question indépendamment de la décision initiale des pouvoirs publics.

Lors de la révision judiciaire, la Cour divisionnaire a entériné la décision du bureau du commissaire. Ni le fait que certains documents précis sont exclus de la loi, ni la présence de clauses de confidentialité dans la Loi sur la santé mentale n'empêchaient le bureau du commissaire d'examiner les documents afin de déterminer s'il relevait de sa compétence d'effectuer une enquête.

Le ministère a interjeté appel, et la Cour d'appel a aussi confirmé le pouvoir du bureau du commissaire d'ordonner aux pouvoirs publics de produire des documents pour examen.<sup>(4)</sup> La Cour a confirmé que le pouvoir qu'a le bureau du commissaire d'obliger la production de documents «doit être interprété comme étant applicable à toutes les demandes effectuées en vertu de la loi».

<sup>(4)</sup> *Ontario (ministère de la Santé) c. Holly Big Canoe*, [1995] numéro du jugement de l'Ontario 2477 (Cour d'appel), confirmé (29 juin 1994), numéro du registre de Toronto 111/94 (Cour div. de l'Ontario)

[Accès a l'information](#) | [Vie privée](#)

[Accueil](#) | [Recherche](#) | [Plan du site](#) | [Pour nous joindre](#) | [Ressources](#) | [English](#)

[En bref](#) | [Quoi de neuf?](#) | [Publications et exposés](#) | [Les lois](#) | [Ordonnances et rapports d'enquête](#) | [Formules](#)

Le site Web du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario (CIPVP) est un service public visant à promouvoir l'accès à l'information.

[Comment nous joindre](#) | [Déclaration concernant la protection de la vie privée](#)



## Protection des renseignements personnels

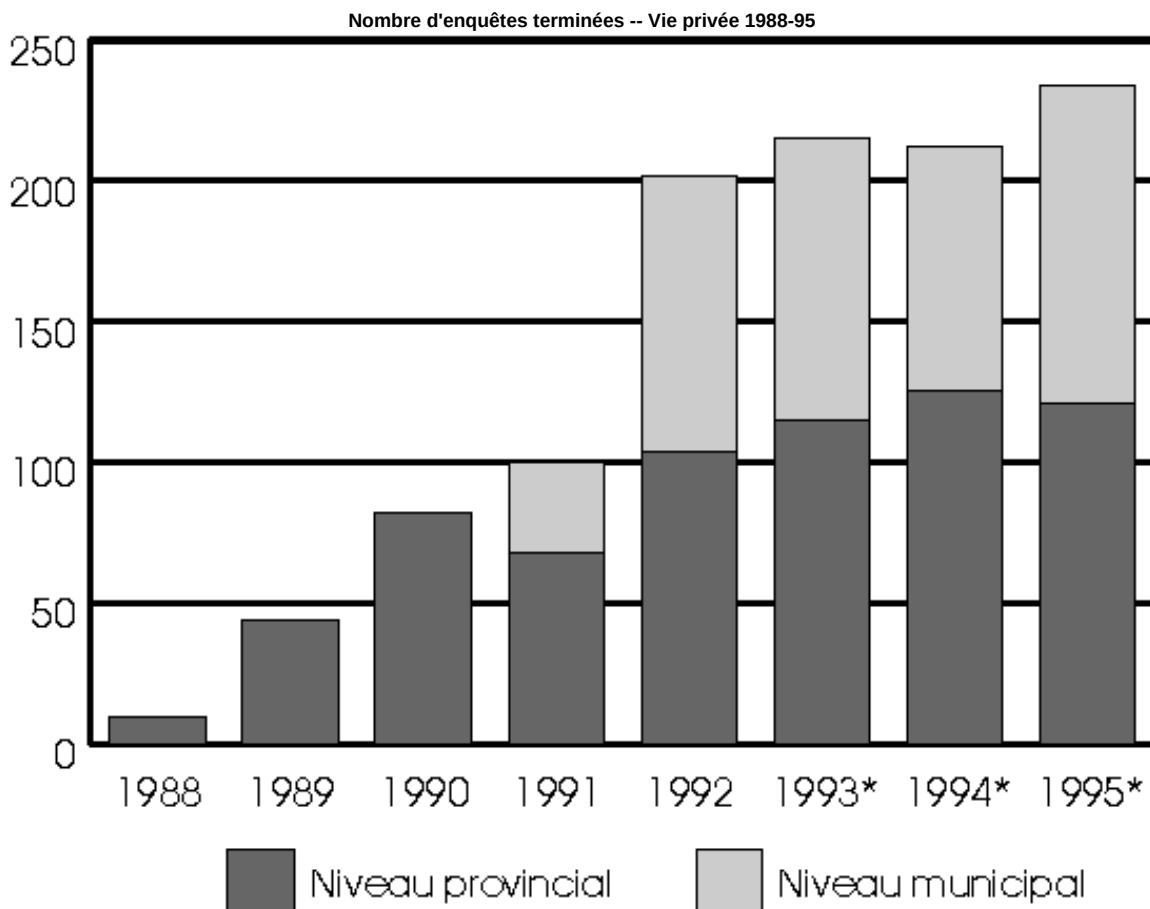
Dans le but de protéger la vie privée, les lois établissent des règles touchant la collecte, la conservation, l'utilisation, la divulgation, la sécurité et l'élimination des renseignements personnels détenus par les organismes publics. Les personnes qui croient qu'un organisme public ne se conforme pas à ces règles peuvent porter plainte au bureau du commissaire. Nous effectuons alors une enquête, nous essayons de trouver une solution par la médiation et, si cela s'avère nécessaire, nous émettons des recommandations formelles à l'organisme pour qu'il révise ses pratiques.

Certaines enquêtes du bureau du commissaire sont effectuées à la suite d'appels. En d'autres termes, nous décidons parfois d'étudier les procédures d'un organisme, si un appel met à jour certains problèmes.

En effectuant des examens de conformité, qui consistent à choisir certains organismes publics et à examiner leurs pratiques de gestion de l'information, le bureau du commissaire s'assure que ces organismes respectent la loi. Nous présentons parfois des observations sur des circonstances ou problèmes précis que nous découvrons en dehors du contexte d'une enquête. De plus, nous offrons des observations sur les aspects relatifs à la vie privée des comparaisons informatisées proposées par les organismes publics provinciaux.

## Augmentation des enquêtes réglées

Le bureau du commissaire a réglé 234 enquêtes en 1995, soit une augmentation de 10 pour cent par rapport à 1994. Ce chiffre représente une augmentation de 31 pour cent du nombre d'enquêtes municipales et une baisse de quatre pour cent du côté provincial. Nous avons découvert une violation de la loi dans 21,4 pour cent de toutes les enquêtes effectuées, une baisse par rapport aux 28,3 pour cent de l'année dernière.



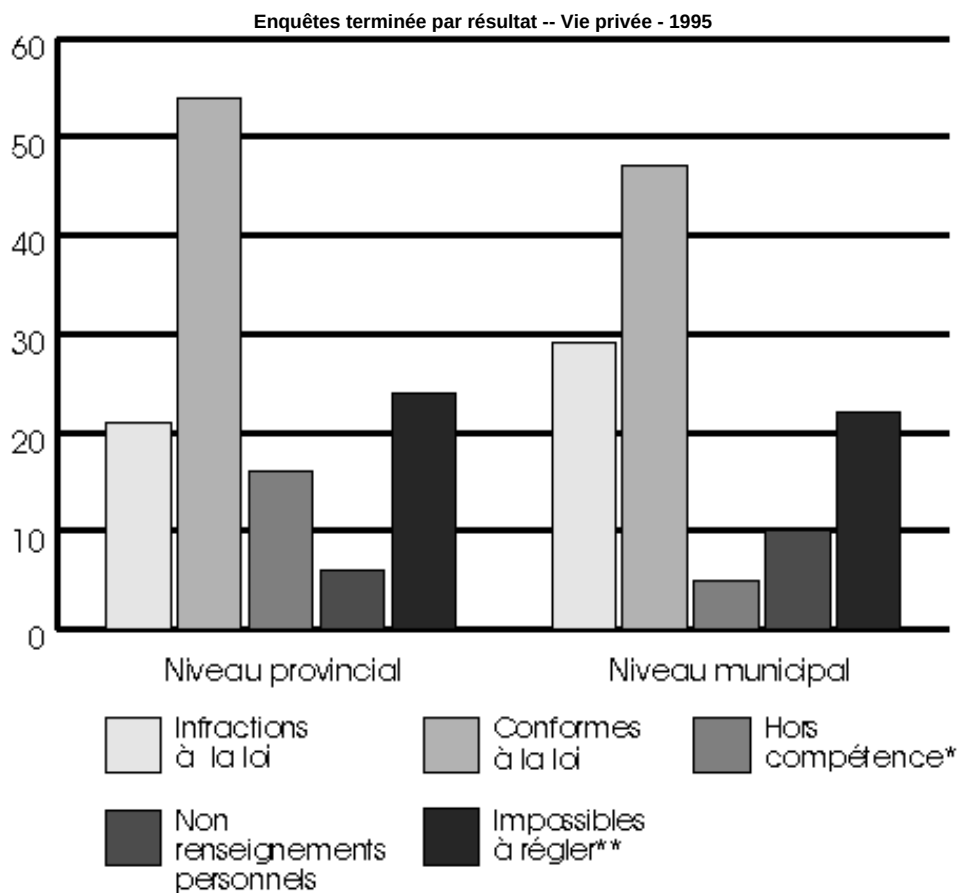
\*au cours du processus d'enquête, nous avons déterminé que 9 enquêtes provinciales en 1993, 11 en 1994 et 11 en 1995 impliquaient des organismes ou sujets hors juridiction

## Sommaire des enquêtes sur la vie privée – 1995

|           | 1994 Plaintes |    | 1994 Total | 1995 Plaintes |     | 1995 Total |
|-----------|---------------|----|------------|---------------|-----|------------|
| Reportées | 32            | 15 | 47         | 29            | 21  | 50         |
| Ouvertes  | 123*          | 92 | 215        | 119*          | 114 | 233        |
| Terminées | 126*          | 86 | 212        | 121*          | 113 | 234        |
| En cours  | 29            | 21 | 50         | 27            | 22  | 49         |

Les statistiques municipales sont en caractères gras.

\* au cours du processus d'enquêtes, nous avons déterminé que 11 enquêtes provinciales en 1994 et 11 en 1995 impliquaient des organismes ou sujets hors juridiction



\* au cours du processus d'enquête, nous avons déterminé que 11 enquêtes provinciales impliquaient des organismes ou sujets hors juridiction

\*\* au cours du processus d'enquête, dans 29 enquêtes, le plaignant a abandonné ou retiré la plainte

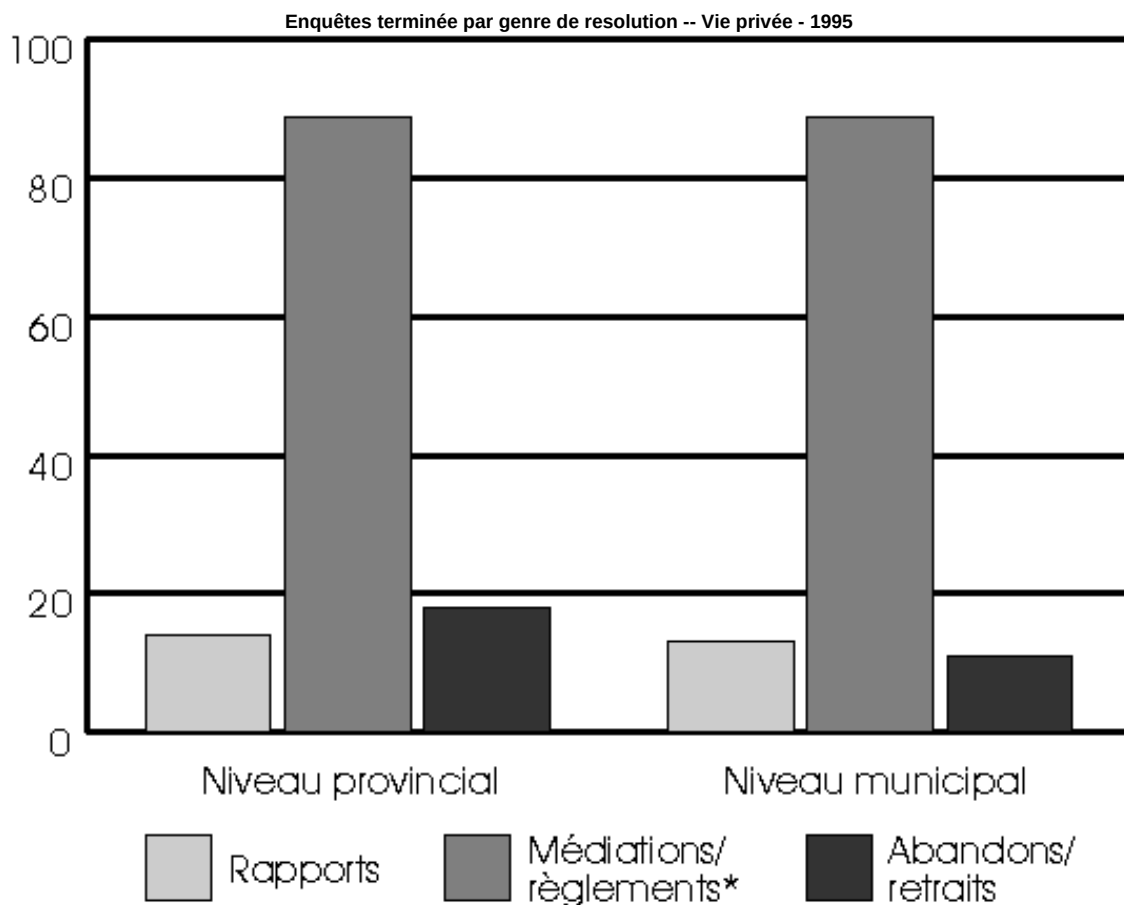
Le bureau du commissaire essaie de résoudre les plaintes en encourageant la médiation et le règlement volontaire, sans préparer de rapport officiel. Cette approche permet d'économiser des ressources et améliore le service à la clientèle.

En 1995, nous avons émis 27 rapports d'enquêtes officiels comparativement à 45 en 1994. Seul environ un cas sur 10 a été réglé par l'émission d'un rapport officiel cette année, comparativement à un cas sur cinq l'année dernière.

Plus des trois quarts des plaintes réglées en 1995 ont été résolues de façon informelle ou par l'entremise de la médiation. Dans environ un cas sur sept, l'organisme public concerné a accepté la demande du bureau du commissaire d'essayer de régler la plainte volontairement. Dans un septième des cas, nous avons offert à l'organisme des suggestions sur ses pratiques et ses procédures pendant la médiation. Enfin, dans presque la moitié des cas, nous avons constaté que l'organisme public respectait les lois ou qu'il avait déjà pris des mesures correctives.

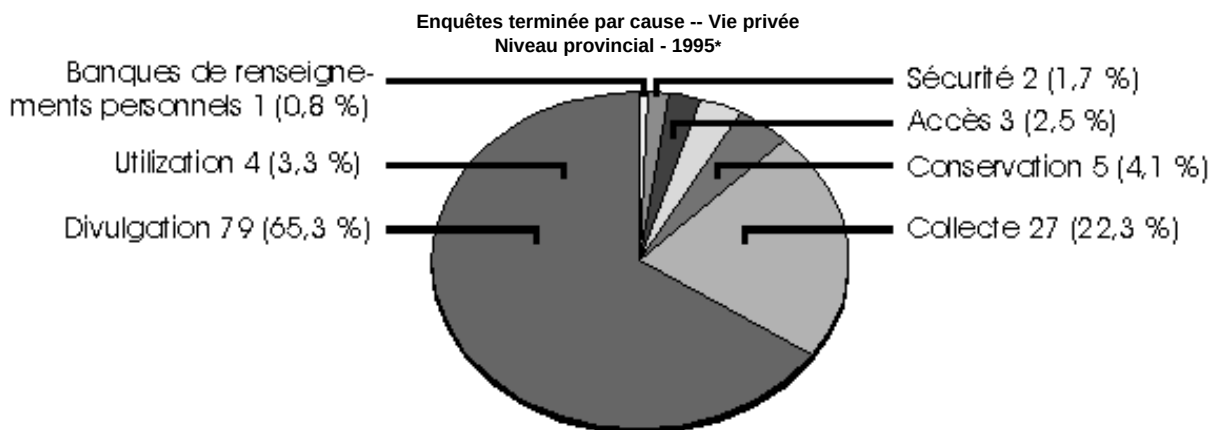
Le temps moyen nécessaire pour terminer une enquête commencée en 1995 était de 1,8 mois -- chiffre comparable au temps amélioré de 1,9 mois enregistré au cours des deux

années précédentes. À la fin de l'année, seuls quatre pour cent des plaintes non réglées dataient de plus de quatre mois -- une baisse par rapport aux 10 pour cent de la fin de 1994.



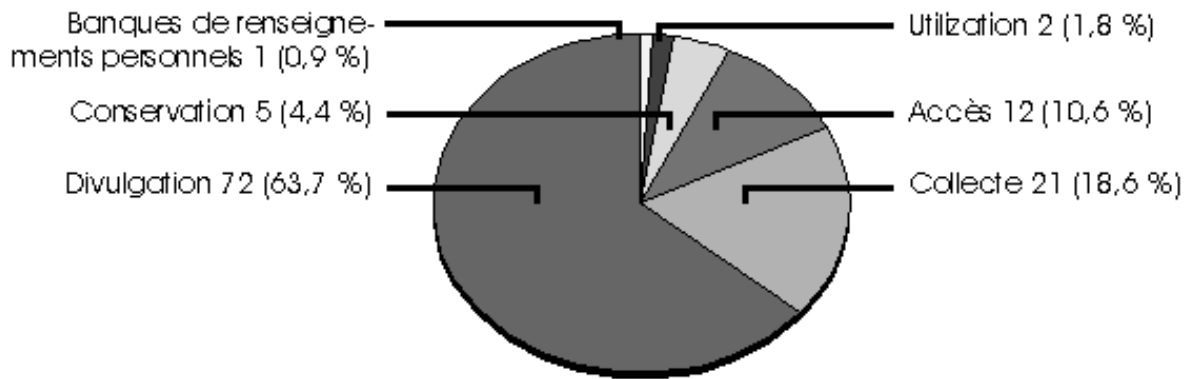
\* au cours du processus d'enquête, nous avons déterminé que 11 enquêtes provinciales impliquaient des organismes ou sujets hors juridiction

En 1995, plus de six enquêtes réglées sur dix portaient sur la divulgation de renseignements personnels, chiffre similaire aux années précédentes. Venait ensuite la collecte de renseignements personnels, qui était en cause dans une enquête sur cinq.



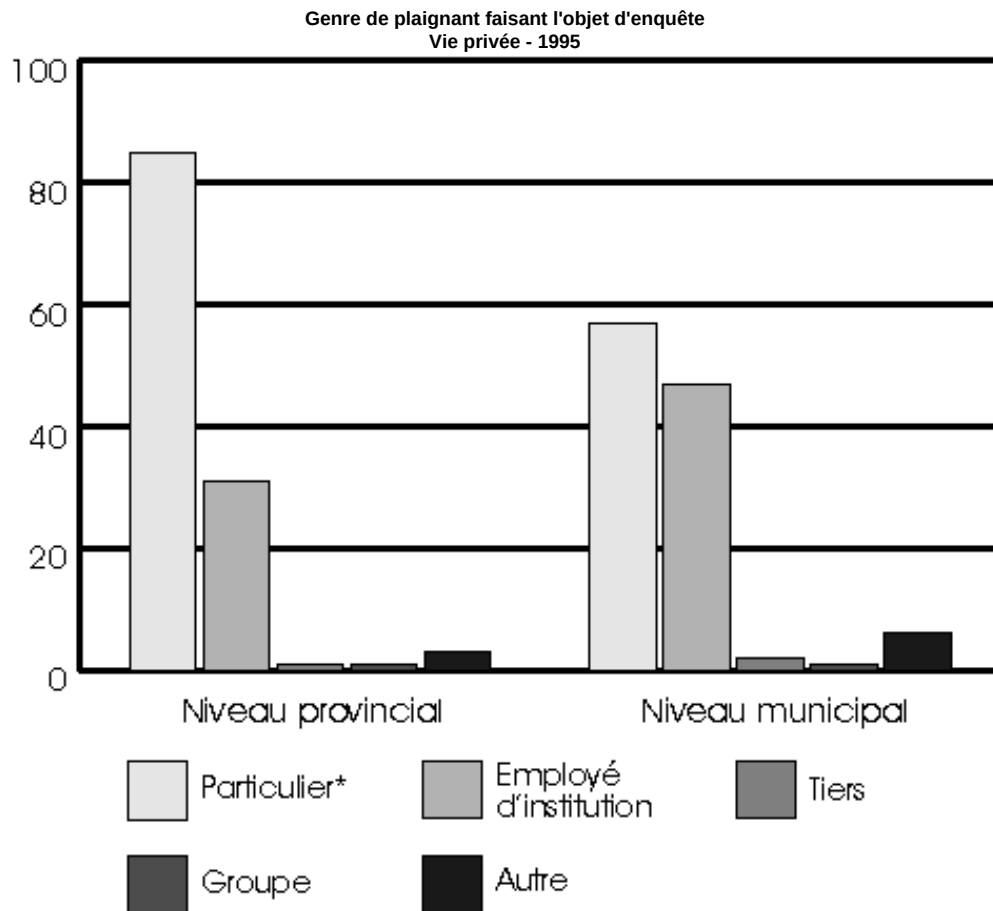
\* au cours du processus d'enquête, nous avons déterminé que 11 enquêtes provinciales impliquaient des organismes ou sujets hors juridiction

**Enquêtes terminée par cause -- Vie privée  
Niveau municipal - 1995**



Le principal utilisateur du système de traitement des plaintes est le public. En ce qui concerne les plaintes résolues par le bureau du commissaire en 1995, six plaintes sur dix avaient été déposées par des particuliers, chiffre similaire à celui de 1994.

Cette année, 42 pour cent des plaintes municipales ont été déposées par un employé de l'organisme en cause -- une augmentation comparativement aux 23 pour cent de l'année précédente. Environ un quart des plaintes provinciales ont été déposées par des employés au cours de chacune de ces deux années.



\* au cours du processus d'enquête, nous avons déterminé que 11 enquêtes provinciales impliquaient des organismes ou sujets hors juridiction

## AUGMENTATION CONTINUE DU NOMBRE DE PLAINTES VERBALES

En plus de traiter les plaintes écrites, le bureau du commissaire répond aux questions ou plaintes relatives à la vie privée formulées par téléphone. En 1995, nous avons résolu 533 plaintes verbales, une augmentation de 85 pour cent par rapport à 1994 et plus de trois fois le niveau enregistré en 1993.

## Points saillants des enquêtes

Voici de brèves descriptions de certains des rapports d'enquêtes clés émis par le bureau du commissaire cette année.

### DEMANDE DE REMBOURSEMENT D'UN TROP-PAYÉ MAL ADRESSÉE

La plaignante a reçu une lettre lui demandant le remboursement d'un trop-payé effectué en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*, mais elle n'était pas la personne à qui la lettre était destinée. Le nom de famille était le même, mais son prénom était légèrement différent. La municipalité d'où émanait la demande avait demandé au ministère des Transports d'effectuer une recherche dans ses bases de données afin de trouver les adresses correspondant aux personnes portant le même nom de famille que la plaignante. La municipalité a alors incorrectement associé l'adresse de la plaignante au nom de la prestataire en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*. Même après avoir avisé la municipalité de l'erreur, la plaignante a encore reçu deux autres lettres destinées à la prestataire.

Le paragraphe 30 (2) de la loi municipale exige qu'une institution veille à ce que seuls soient utilisés les renseignements personnels consignés dans ses documents qui sont exacts et à jour. Nous avons jugé que la municipalité ne s'était pas conformée à ce paragraphe avant d'essayer de recouvrer le trop-payé. Nous nous inquiétons aussi du fait que les renseignements personnels de la prestataire ont été incorrectement divulgués lorsque la plaignante a reçu les lettres contenant le nom de la prestataire, le numéro de référence et le montant du trop-payé.

En réponse à la plainte, la municipalité a pris des mesures proactives importantes afin d'empêcher qu'une telle erreur ne se reproduise, y compris la révision de ses procédures de traitement des renseignements de recherche, une vérification rétroactive des renseignements reçus du ministère des Transports et une formation plus poussée des employés. Nous avons recommandé à la municipalité qu'elle partage ces mesures avec d'autres municipalités afin de les aider à mettre en oeuvre des mesures similaires pour s'assurer que les renseignements personnels qu'ils détiennent sont exacts et à jour. (Enquête I95-031M)

## ÉVALUATION DU RISQUE PSYCHIATRIQUE INJUSTIFIÉE

Un ancien étudiant en enseignement infirmier d'un collège communautaire a déposé une plainte auprès du bureau du commissaire lorsqu'il a découvert que le collège avait demandé à un institut psychiatrique une «évaluation du risque» potentiel de violence qu'il pouvait poser.

Lorsqu'il était étudiant, on l'avait entendu faire des remarques menaçantes relativement à ses études. Il s'était excusé de son comportement, mais avait ensuite écrit une lettre à un professeur de l'université se plaignant qu'on le harcelait et qu'on exerçait une discrimination contre lui. Il avait par la suite quitté le collège et intenté une série de poursuites contre le collège.

Plus de deux ans plus tard, il examinait son dossier à l'institut psychiatrique où il était un patient, lorsqu'il trouva une lettre du collège demandant l'évaluation du risque, accompagnée de sa lettre au professeur.

Nous avons jugé que la collecte des renseignements personnels du plaignant par le collège n'était pas conforme au paragraphe 38 (2) de la loi provinciale. Contrairement à ce que le collège croyait, la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* ne pouvait être interprétée comme autorisant expressément la collecte des renseignements dans le but d'une évaluation de risque et les renseignements n'avaient pas été recueillis aux fins d'exécution de la loi. Bien que nous étions d'accord pour admettre que le traitement d'un litige existant ou en instance constituait une activité autorisée par la loi, nous étions aussi d'avis que l'évaluation du risque n'était pas nécessaire au bon exercice de cette activité.

De plus, nous avons conclu que la divulgation à l'institut psychiatrique par le collège de la lettre du plaignant au professeur constituait une violation de l'article 42 de la loi. Le collège a cité l'alinéa 42 (c) (fins compatibles) pour justifier la divulgation. Cependant, nous étions d'avis qu'étant donné que le collège avait recueilli la lettre du plaignant afin de traiter les questions qu'il avait soulevées, le plaignant ne pouvait raisonnablement s'attendre à ce que sa lettre soit ensuite envoyée à l'institut avec la demande d'évaluation du risque du collège. (Enquête I95-030P)

## IMPÔTS IMPAYÉS DIVULGUÉS

Une personne s'était plainte qu'un canton avait divulgué, lors d'une réunion spéciale du conseil, des détails sur son impôt foncier impayé, des arriérés, des pénalités et des paiements de son prêt pour drainage souterrain dus. En vertu de l'article 27 de la loi municipale, les règles de protection de la vie privée ne s'appliquent pas aux renseignements personnels qui sont conservés dans le but de constituer un document accessible au grand public.

Dans ce cas-ci, nous étions d'avis qu'étant donné que les renseignements en question pouvaient être obtenus par le public en vertu de la loi municipale et que le canton conservait ces renseignements dans le but de constituer un document public, l'article 27 s'appliquait. Par conséquent, les dispositions de protection de la vie privée de l'article 32 de la loi ne s'appliquaient pas. (Enquête I94-059M)

## CERTIFICAT MÉDICAL NÉCESSAIRE

En faisant état du comportement nuisible au travail d'une employée et de son incapacité à travailler avec ses collègues, une municipalité a exigé qu'elle fournisse un certificat médical d'un médecin attestant de sa compétence émotionnelle et psychologique. L'employée a refusé et a porté plainte auprès du bureau du commissaire, doutant du droit de la municipalité de recueillir les renseignements personnels figurant sur le certificat.

La municipalité a soutenu que le certificat était nécessaire au bon exercice d'une activité autorisée par la loi, à savoir, la gestion de son personnel. La municipalité a aussi cité une clause de sa convention collective pertinente à la plainte qui stipulait que lorsqu'un employé fournit un rendement médiocre ou est souvent absent et qu'il semble y avoir un problème médical, on pouvait exiger de l'employé qu'il se soumette à un examen médical.

Nous étions d'avis que dans certaines circonstances limitées, telles que celles de ce cas, la collecte d'un certificat médical serait nécessaire à la gestion du personnel et serait donc conforme à la loi municipale. (Enquête I95-033M)

## Collecte indirecte autorisée

En vertu des lois, les renseignements personnels ne peuvent être recueillis que directement auprès du particulier concerné, avec quelques exceptions limitées. Le commissaire a le pouvoir d'autoriser la collecte indirecte dans les circonstances appropriées.

Cette année, le bureau du commissaire a approuvé huit demandes de collecte indirecte et a reçu deux autres demandes qui ont été retirées. De celles qui ont été approuvées, quatre visaient les programmes de prévention du harcèlement en milieu de travail, deux portaient sur la création, avec l'aide de la police, de registres de patients errants et deux

autres concernaient des enquêtes internes.

## Transactions anonymes maintenant possibles

Cette année, le bureau du commissaire et l'autorité hollandaise de protection des données, le Registratiekamer, ont collaboré à ce que nous croyons être la première étude internationale conjointe effectuée par deux organismes ayant le mandat de protéger la vie privée sur leur propre territoire. Ce projet se fonde sur notre conviction partagée que le fait de minimiser les données personnelles identifiables protégerait davantage la vie privée sans nuire à la collecte et à la conservation des renseignements nécessaires.

Le rapport, intitulé *Privacy-Enhancing Technologies: The Path to Anonymity*, portait sur les technologies qui permettent d'effectuer des transactions anonymement, telles que le chiffrement à clé révélée, la signature sans droit de regard, les pseudonymes numériques et les tiers de confiance. Ces techniques comportent toutes une forme quelconque de «protecteur d'identité», qui peut générer des pseudo-identités et/ou passer des pseudo-identités aux identités réelles. L'objectif est de séparer la véritable identité d'une personne des détails de ses transactions et de ses communications.

Notre analyse nous a permis de conclure que ces technologies qui améliorent la protection de la vie privée sont très sécuritaires et que leur application offre de nombreux avantages. Ce projet comprenait aussi une étude de marché qui a révélé que même si peu de fournisseurs ontariens offrent actuellement de tels produits, la plupart seraient intéressés à les développer si la demande existait. Il faudrait donc déployer des efforts importants pour sensibiliser le public aux avantages des technologies qui améliorent la protection de la vie privée.

## Protection de la vie privée sur l'autoroute 407

L'autoroute 407, actuellement en construction au nord de Toronto, sera l'une des premières autoroutes à péage sans arrêt entièrement électroniques. Les péages seront perçus à l'aide d'un petit répondeur électronique fixé au véhicule ou d'un système de reconnaissance de la plaque d'immatriculation, fonctionnant avec des photos numériques. Dans chaque cas, on débitera le propriétaire du véhicule de la somme des péages, ce qui peut potentiellement créer des données qui peuvent être retracées.

Le bureau du commissaire travaille conjointement avec le ministère des Transports et la Société d'investissement dans les transports de l'Ontario, organisme d'État responsable du développement de l'autoroute, afin de trouver une méthode de paiement qui permettrait aux conducteurs de voyager anonymement. Par exemple, une carte-répondeur pourrait fonctionner à la façon d'une carte de paiement : elle serait débitée électroniquement selon la distance parcourue. Cela ne créerait aucune donnée identifiable.

Une autre question concerne la base de données du ministère des Transports qui contient une grande quantité de renseignements personnels. Le système de reconnaissance de la plaque d'immatriculation implique que les noms et adresses des propriétaires de véhicules seront extraits de cette base de données pour la perception des péages. Nous travaillons actuellement à la mise en place de mesures de sécurité et de protection de la vie privée, afin que ces renseignements ne soient utilisés qu'aux seules fins de facturation.

## Le partage des données comporte beaucoup de risques pour la vie privée

Il arrive parfois que les organismes publics partagent des renseignements personnels, par exemple, pour identifier des personnes qui reçoivent, d'une manière inappropriée, des services de plus d'un organisme. Le bureau du commissaire est d'avis que les renseignements personnels ne devraient être partagés qu'en dernier recours, après avoir considéré toutes les autres options pratiques.

De par sa nature, le partage des données soulève des questions de protection de la vie privée, car il implique que les renseignements personnels sont recueillis indirectement plutôt que directement des personnes concernées. De plus, les données pourraient être utilisées dans un but autre que celui pour lequel elles avaient été recueillies à l'origine.

### MODÈLE D'ACCORD

Lorsque le partage des données a lieu, le bureau du commissaire souligne l'importance d'avoir un accord écrit énonçant les droits et obligations de toutes les parties, assurant ainsi la conformité aux lois. Un sondage du bureau du commissaire effectué en 1994 a révélé que même si de nombreux organismes publics partagent couramment des renseignements personnels ou prévoient le faire, dans la plupart des cas, il n'existe pas d'accords de partage de données officiels.

Afin d'aider les organismes publics, le bureau du commissaire a créé cette année un Modèle d'accord sur le partage des données. Ce document donne un aperçu des questions minimales dont un organisme doit tenir compte lorsqu'il prévoit partager des données et suggère des façons de rédiger l'accord.

### LIEN AVEC UNE BASE DE DONNÉES FÉDÉRALE

Une municipalité a demandé au bureau du commissaire son avis sur une proposition de projet-pilote conjoint avec le gouvernement fédéral visant l'accès électronique et sur un protocole d'entente provisoire entre les deux parties. Le projet permet à certains employés de la municipalité d'avoir accès à des renseignements personnels par l'entremise de la base de données fédérale.

Nous avons conclu que, dans son intégralité, le protocole d'entente tenait compte des dispositions relatives à la vie privée de la loi municipale. Cependant, il ne mentionnait pas la fréquence de l'échange de données ni le média utilisé. Nous avons aussi suggéré des modifications fonctionnelles à apporter au projet-pilote afin d'assurer que seules les personnes autorisées aient accès aux renseignements personnels échangés.

## Examen des pratiques des organismes publics relativement à la protection de la vie privée

Afin d'assurer la conformité aux lois, le bureau du commissaire a choisi certains organismes publics et a examiné les systèmes de protection des données qu'ils utilisent. Nous avons également fait des remarques sur certaines pratiques et activités précises des organismes publics qui soulèvent des questions relatives à la protection de la vie privée.

## RENSEIGNEMENTS SUR LES EMPLOYÉS BIEN PROTÉGÉS

Le bureau du commissaire a examiné les procédures d'accès aux renseignements personnels des employés de la Municipalité de la communauté urbaine de Toronto. L'organisme a réussi cet «examen» de façon éclatante. En effet, seules les personnes autorisées ont accès aux renseignements des employés, et la municipalité a créé, documenté et mis en oeuvre des mesures raisonnables pour empêcher l'accès non autorisé. Les employés sont au courant des dispositions relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée de la loi municipale, comprennent l'importance de protéger les renseignements sur les employés et attribuent leur connaissance de ces faits à la formation offerte par le bureau central de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée.

## FORMULAIRE DE PRESTATION FAMILIALE RÉVISÉ

Nous avons examiné le formulaire de prestation familiale utilisé par le ministère des Services sociaux et communautaires en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*. Afin de confirmer l'état civil d'une requérante, le ministère a envoyé un exemplaire du formulaire à son conjoint.

Le bureau du commissaire a conclu que la divulgation était contraire à la loi provinciale. Le ministère est en train de réviser son formulaire.

## LE MACDONALD BLOCK SOUS SURVEILLANCE VIDÉO

À la suite d'une agression commise dans les toilettes publiques du Macdonald Block à Queen's Park, le ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels a fait installer, au début de l'année 1995, un réseau de caméras de surveillance vidéo dans le bâtiment. Le bureau du commissaire a examiné l'utilisation du système afin de s'assurer qu'elle était conforme à la loi provinciale.

Nous avons conclu que la collecte des renseignements personnels sur bande vidéo était nécessaire au bon exercice d'une activité autorisée par la loi, à savoir, la protection du public, du personnel et des biens. Cependant, aucun avis n'était affiché indiquant la présence de caméras. Par conséquent, nous avons suggéré au ministère d'afficher un avis à toutes les entrées menant aux endroits sous surveillance.

Nous avons aussi demandé au ministère de créer des politiques et procédures écrites concernant la sécurité et le contrôle du matériel et des bandes vidéo et l'accès à ce matériel et à ces bandes, et de les communiquer à tout le personnel de sécurité. Ces procédures devraient inclure des critères indiquant dans quelles circonstances l'utilisation des bandes vidéo s'avérerait nécessaire. En outre, les bandes devraient être enfermées dans une armoire fermée à clé afin d'empêcher l'accès non autorisé.

## ÉTABLISSEMENT SCOLAIRE SURVEILLÉ

Le bureau du commissaire a examiné l'utilisation par un conseil scolaire de matériel de surveillance vidéo afin de surveiller un établissement scolaire précis. En réponse à notre enquête, le conseil est en train de créer des politiques et des procédures détaillées, une version provisoire desquelles sera envoyée au bureau du commissaire pour avis. Le conseil a tenu des réunions avec les parents, les étudiants, le personnel et la police au sujet de l'utilisation de ce système.

## LE BUREAU DU COMMISSAIRE RÉUSSIT SON PROPRE EXAMEN

Cette année, nous avons examiné nos propres procédures internes visant la sécurité des renseignements. Nous nous sommes attardés aux endroits où des méthodes électroniques sont utilisées pour traiter, transmettre et conserver les renseignements personnels, des télécopieurs au courrier électronique en passant par la liaison à distance à notre système informatique.

Nous avons conclu que nos pratiques et nos procédures étaient conformes aux exigences de protection de la vie privée des lois. Les personnes ont accès uniquement aux renseignements personnels dont elles ont besoin pour effectuer leurs tâches, et les renseignements personnels sont adéquatement protégés contre la divulgation ou la destruction involontaire. Cet examen nous a permis de mettre à l'essai le processus de révision que nous comptons utiliser dans d'autres organismes.

---

[Accès à l'information](#) | [Vie privée](#)

[Accueil](#) | [Recherche](#) | [Plan du site](#) | [Pour nous joindre](#) | [Ressources](#) | [English](#)

[En bref](#) | [Quoi de neuf?](#) | [Publications et exposés](#) | [Les lois](#) | [Ordonnances et rapports d'enquête](#) | [Formules](#)

Le site Web du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario (CIPVP) est un service public visant à promouvoir l'accès à l'information.

[Comment nous joindre](#) | [Déclaration concernant la protection de la vie privée](#)



## Questions analysées et conseils offerts

Le bureau du commissaire effectue des recherches, soulève des questions sur les conséquences de la législation et des activités des pouvoirs publics sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et les soumet au public pour qu'il en débatten et offre ses commentaires. Nous nous tenons au courant des tendances dans la gestion des renseignements et la protection des données pour fonder nos recommandations de modification des politiques et pratiques de l'Ontario. De plus, nous offrons des suggestions pratiques aux organismes publics sur la façon d'exercer leurs responsabilités en vertu des lois et ces conseils s'avèrent souvent pertinents pour le secteur privé également.

## Sur le front législatif

Lors de la session d'automne de la législature, le nouveau gouvernement provincial, qui a pris le pouvoir en juin 1995, a apporté modifications aux lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée de l'Ontario. Les modifications faisaient partie de deux projets de lois importants -- le projet de loi 7, *Loi modifiant l'emploi* et le projet de loi 26, *Loi sur les économies et la restructuration* (aussi appelé projet de loi omnibus). Le bureau du commissaire a présenté ses remarques aux comités législatifs sur les dispositions relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée proposées.

Le bureau du commissaire est très satisfait de l'engagement du ministère de la Santé à créer des lois précises permettant de protéger la confidentialité des renseignements concernant les soins de santé.

Le bureau du commissaire préconise depuis longtemps la création d'une loi aussi exhaustive pour la protection des renseignements concernant les soins de santé afin d'assurer aux résidents de l'Ontario la confidentialité inégalée de ces renseignements.

## Conseils offerts sur les programmes gouvernementaux

En 1995, le bureau du commissaire a eu l'occasion de donner son avis sur plusieurs programmes gouvernementaux. Au début de l'année, le bureau du commissaire a travaillé de concert avec le ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels afin de renforcer diverses caractéristiques relatives à la protection de la vie privée du programme de photo-radar. Il s'agissait de réduire la dimension de la photo afin de n'inclure que les renseignements pertinents, de limiter les techniques d'amélioration des photos à la partie de la photo qui contient la plaque d'immatriculation et d'établir des procédures afin de restreindre l'accès à la base de données des images prises. Le bureau du commissaire a aussi travaillé avec le ministère de la Santé en donnant son avis sur le système utilisé pour recueillir des photographies et des signatures numériques pour la nouvelle carte-santé.

Le bureau du commissaire a examiné des modifications apportées à une prescription et à des directives du Secrétariat du Conseil de gestion visant la gestion des droits de propriété intellectuelle des documents gouvernementaux. L'objectif du bureau du commissaire était d'assurer le maintien de l'accès aux renseignements produits par les pouvoirs publics.

## Rampes d'accès à l'autoroute de l'information

En mars 1995, le bureau du commissaire a envoyé une soumission au Comité consultatif sur l'autoroute de l'information en réponse à son document de travail intitulé *Accès, coût abordable et service universel sur l'autoroute canadienne de l'information*. Notre soumission mettait l'accent sur le fait que l'accès à l'autoroute de l'information devrait être fondé sur l'universalité et l'équité et que les pouvoirs publics devraient avoir la responsabilité de s'assurer qu'il en est ainsi.

La principale question d'ordre social est la possibilité de se relier à ce gigantesque réseau. Si la connexion privée, par exemple par l'entremise d'un ordinateur personnel, n'est pas possible, les pouvoirs publics devront assurer des points de connexion communs dans les écoles, les bibliothèques et autres installations communautaires.

En plus d'avoir accès à la technologie, les utilisateurs doivent avoir accès aux données circulant sur l'autoroute. L'éducation du public sera essentielle afin de s'assurer que les gens sont au courant des services offerts et de leur fournir les outils dont ils ont besoin pour y avoir accès.

Bien que de nombreux services offerts sur l'autoroute de l'information soient de nature commerciale, certains ont une valeur sociale, c'est-à-dire qu'ils permettent aux gens de mieux comprendre la société ou de communiquer avec les pouvoirs publics plus efficacement. Ces services doivent être accessibles à tous.

Comme c'est le cas avec la télévision, les pouvoirs publics devraient encourager la présence importante sur l'autoroute de l'information de services communautaires non lucratifs du secteur public. L'autoroute offre aux organismes publics des occasions sans précédent de diffuser de l'information et de consulter le public. Il s'agit de saisir ces occasions.

La façon dont ces questions seront résolues aura une influence profonde sur le futur du Canada. Une coopération efficace entre les divers paliers du gouvernement et le secteur privé sera essentiel à la création de conditions donnant à tous la chance de se relier à l'autoroute de l'information et de profiter de ce qu'elle a à offrir.

## Coup d'oeil sur la route

L'autoroute de l'information crée des problèmes de protection de la vie privée sur les autoroutes conventionnelles. Des caméras vidéo surveillent la circulation. On peut retracer des véhicules par satellite. Et maintenant une technologie appelée «identification automatisée des véhicules» permet de retracer la position exacte d'un véhicule à une heure donnée.

On peut utiliser ces systèmes intelligents de transport (SIT) pour créer des profils de route : ils peuvent enregistrer de quelle façon les gens conduisent, à quelle heure ils se rendent au travail, où ils passent leur temps libre, etc. Le bureau du commissaire a publié un rapport intitulé *Coup d'oeil sur la route : systèmes intelligents de transport et votre vie privée*, qui examine les risques que ces systèmes présentent pour la vie privée et suggère des moyens de contourner ces risques.

Le rapport souligne que les organismes qui prévoient implanter des SIT devraient se demander s'il est vraiment nécessaire d'identifier les personnes ou leur véhicule. Lorsque la collecte de renseignements personnels est essentielle, des mesures de protection de la vie privée devraient être incorporées à la technologie et à ses applications.

## La messagerie vocale à la merci de l'écoute clandestine

On estime que la communication ne peut être établie lors du premier essai dans trois appels d'affaires sur quatre, d'où l'attrait de la messagerie vocale. Cependant, la messagerie vocale comporte des pièges pour la vie privée qui méritent qu'on s'y arrête : le destinataire d'un message peut le réacheminer à une autre personne sans le consentement de l'expéditeur original, les employeurs peuvent avoir accès à la boîte vocale des employés, etc.

Le bureau du commissaire a publié un rapport sur *Les principes de protection de la vie privée et la messagerie vocale* afin d'aider les organismes publics et privés à protéger la vie privée des utilisateurs de la messagerie vocale et de ceux dont les renseignements personnels circulent par l'entremise de la messagerie vocale. Voici certains de ces principes :

- la vie privée des utilisateurs devrait être respectée et protégée;
- tous les employés devraient être éduqués et formés en ce qui concerne le fonctionnement de la messagerie vocale et ses répercussions sur la vie privée;
- chaque organisme devrait créer et communiquer une politique explicite concernant la protection de la vie privée des utilisateurs de messagerie vocale, y compris les questions relatives aux utilisations approuvées du système, à l'accès par des tiers et à l'application de la politique;
- les systèmes de messagerie vocale ne devraient pas être utilisés dans le but de recueillir, utiliser, conserver ou divulguer des renseignements personnels sans prendre les mesures qui s'imposent afin de protéger la vie privée;
- les organismes devraient établir les procédures de sécurité appropriées et trouver des moyens technologiques pour protéger la vie privée des utilisateurs de la messagerie vocale.

## La norme nationale sur la protection de la vie privée sera bientôt une réalité

Depuis 1992, l'Association canadienne de normalisation (CSA) facilite la création d'un code volontaire de protection de la vie privée pour le secteur privé. La CSA a mis sur pied un comité de consensus qui est formé d'utilisateurs de données, de personnes concernées par les données, de fonctionnaires du gouvernement et d'autres groupes intéressés. Le bureau du commissaire participe activement à ce comité en tant que membre sans voix de délibération.

Cette année, la CSA a publié un code provisoire révisé intitulé *Modèle de code pour la protection des renseignements personnels* afin d'obtenir une dernière série de commentaires du public. Le code provisoire comporte 10 principes de protection des données interdépendants et des commentaires sur chacun. Les organismes qui adoptent la norme devront respecter ces 10 principes et pourront, s'ils le désirent, les incorporer à leur propre code.

La version finale du modèle de code devra ensuite être approuvée en tant que norme nationale par le Conseil canadien des normes. On prévoit publier la norme au début de 1996. Le bureau du commissaire continue de travailler conjointement avec le comité de la CSA sur un plan de mise en application du code.

---

[Accès à l'information](#) | [Vie privée](#)

[Accueil](#) | [Recherche](#) | [Plan du site](#) | [Pour nous joindre](#) | [Ressources](#) | [English](#)

[En bref](#) | [Quoi de neuf?](#) | [Publications et exposés](#) | [Les lois](#) | [Ordonnances et rapports d'enquête](#) | [Formules](#)

Le site Web du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario (CIPVP) est un service public visant à promouvoir l'accès à l'information.

[Comment nous joindre](#) | [Déclaration concernant la protection de la vie privée](#)

EN BREF

QUOI DE NEUF?

PUBLICATIONS  
ET EXPOSÉS

LES LOIS

ORDONNANCES ET  
RAPPORTS D'ENQUÊTE

FORMULES

[Accueil](#) / [Publications et exposés](#) / [Rapports Annuels](#) / [Rapport annuel 1995](#) / Sensibiliser le public aux...


Version pour imprimante

## Sensibiliser le public aux questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée

Le bureau du commissaire met de l'avant un programme de communication actif afin de sensibiliser davantage les gens aux questions d'accès et de protection de la vie privée, de leur faire connaître leurs droits et responsabilités en vertu des lois et d'informer les consommateurs et les organismes publics sur les procédures du bureau du commissaire.

## Le bureau du commissaire est maintenant en ligne

En novembre 1995, le bureau du commissaire a établi son site World Wide Web sur l'Internet en tant qu'outil de recherche, de communication et d'information. Notre site comporte :

- toutes les ordonnances et tous les rapports d'enquêtes publiés, dont le texte intégral peut être téléchargé à l'ordinateur de l'utilisateur; un index, par sujet, d'ordonnances et de rapports d'enquêtes choisis et un index de toutes les ordonnances et de tous les rapports d'enquêtes par article des lois,
- le sommaire de nos documents de politique générale, dont le texte intégral est disponible par téléchargement, le texte intégral de questions clés figurant dans notre publication *Dans la Pratique* et le texte du numéro actuel de notre bulletin *Perspectives*;
- le texte des deux lois, de même qu'un guide en langage clair; et
- des renseignements sur notre rôle et des questions fréquentes concernant l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Voici l'adresse de notre site Web : <http://www.ipc.on.ca>

## Travail conjoint avec les coordonnateurs du gouvernement

Les coordonnateurs des organismes municipaux et provinciaux jouent un rôle clé dans le fonctionnement quotidien du système d'accès à l'information et de protection de la vie privée de l'Ontario. Afin d'aider les coordonnateurs, le bureau du commissaire a participé cette année, avec le Secrétariat du Conseil de gestion, à 17 séances de formation partout en Ontario.

Cet automne, nous avons également parrainé l'atelier annuel des coordonnateurs, conjointement avec le Secrétariat du Conseil de gestion et l'Association des secrétaires et trésoriers municipaux de l'Ontario. Cet atelier, intitulé « Working Towards Solutions » (À la recherche de solutions), a eu lieu en novembre et a attiré plus de 200 participants pendant deux jours d'études de cas, de tables rondes et de discussions sur les politiques.

## La campagne de communication avec l'extérieur continue

Cette année, la campagne de communication avec l'extérieur du bureau du commissaire comprenait 38 conférences organisées par l'entremise du bureau des conférenciers du bureau du commissaire et données par le commissaire, les commissaires adjoints ou des membres du personnel. L'auditoire était diversifié et comprenait des étudiants de l'université de Waterloo, de l'université York, de l'université de Toronto et du collège Humber, des représentants élus de Haldimand-Norfolk, la Clinique juridique communautaire de Sudbury, les personnes présentes lors d'un événement d'Industrie Canada et d'une conférence du Canadian Institute, l'Association des hôpitaux de l'Ontario et, sur la scène internationale, les personnes présentes à la conférence Pan-Pacifique de Victoria, C.-B. et la Connecticut Foundation for Open Government.

Nous avons organisé une campagne de publicité dans les médias pour l'ensemble de la province comportant des communiqués et autres documents imprimés à l'appui de deux rapports importants publiés par le bureau du commissaire : *Coup d'oeil sur la route : systèmes intelligents de transport et votre vie privée* et *Les principes de protection de la vie privée et la messagerie vocale*. Nous avons également publié trois éditions de notre bulletin *Perspectives* afin que les organismes publics, les groupes d'affaires de même que la communauté nationale et internationale intéressée par les questions de vie privée soient au courant de nos activités et des questions d'actualité en Ontario.

Nous avons publié 10 nouveaux numéros dans notre série de guides concis pratiques *Dans la Pratique* à l'intention des organismes publics, des utilisateurs des systèmes de traitement des appels et des plaintes et du grand public. Par exemple, le numéro *Dans la Pratique* intitulé « Privacy and Confidentiality When Working Outside the Office » (Protection de la vie privée et confidentialité pour les employés travaillant à l'extérieur du bureau) explique de quelle façon les employés du gouvernement peuvent protéger les renseignements personnels lorsqu'ils travaillent à la maison ou dans d'autres situations non traditionnelles. Ce numéro a été préparé par un groupe de travail comprenant des coordonnateurs municipaux et provinciaux, des employés du Secrétariat du Conseil de gestion et le bureau du commissaire.

Nous avons reçu encore beaucoup de demandes pour nos brochures et nos petits guides sur les lois. En tout, nous avons fourni 21 600 éléments d'information en réponse à des demandes et nous avons répondu à plus de 4 000 appels téléphoniques provenant de personnes cherchant des renseignements sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

[Accès à l'information](#) | [Vie privée](#)

[Accueil](#) | [Recherche](#) | [Plan du site](#) | [Pour nous joindre](#) | [Ressources](#) | [English](#)

[En bref](#) | [Quoi de neuf?](#) | [Publications et exposés](#) | [Les lois](#) | [Ordonnances et rapports d'enquête](#) | [Formules](#)

Le site Web du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario (CIPVP) est un service public visant à promouvoir l'accès à l'information.

[Comment nous joindre](#) | [Déclaration concernant la protection de la vie privée](#)



## État financier

État des dépenses pour l'année terminée le 31 mars 1996

### Salaires et traitements

- 1995-96 - 5 322 992 \$
- 1994-95 - 5 455 615 \$

### Avantages sociaux

- 1995-96 - 894 276 \$
- 1994-95 - 628 500 \$

### Transport et communications

- 1995-96 - 81 644 \$
- 1994-95 - 111 507 \$

### Services

- 1995-96 - 778 665 \$
- 1994-95 - 934 158 \$

### Fournitures et matériel

- 1995-96 - 346 464 \$
- 1994-95 - 316 630 \$

### Dépenses totales

- **1995-96 - 7 424 041\$**
- **1994-95 - 7 446 410 \$**

Les chiffres de la période terminée le 31 mars 1996 ne sont pas vérifiés. Pour obtenir un exemplaire du rapport du vérificateur provincial, prière de s'adresser au service des communications du bureau du commissaire au (416) 326-3927 ou au 1-800-387-0073; ATS (téléimprimeur) (416) 325-7539.

[Accès à l'information](#) | [Vie privée](#)

[Accueil](#) | [Recherche](#) | [Plan du site](#) | [Pour nous joindre](#) | [Ressources](#) | [English](#)

[En bref](#) | [Quoi de neuf?](#) | [Publications et exposés](#) | [Les lois](#) | [Ordonnances et rapports d'enquête](#) | [Formules](#)

Le site Web du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario (CIPVP) est un service public visant à promouvoir l'accès à l'information.

[Comment nous joindre](#) | [Déclaration concernant la protection de la vie privée](#)

EN BREF

QUOI DE NEUF?

PUBLICATIONS  
ET EXPOSÉS

LES LOIS

ORDONNANCES ET  
RAPPORTS D'ENQUÊTE

FORMULES

[Accueil](#) / [Publications et exposés](#) / [Rapports Annuels](#) / [Rapport annuel 1995](#) / Annexe A


Version pour imprimante

## Annexe A

Tel que la *Loi de 1996 sur la divulgation des traitements dans le secteur public* l'exige, le tableau suivant indique quels sont les employés du bureau du commissaire dont le salaire et les avantages étaient supérieurs à 100 000 \$ pour l'année 1995.

**Nom:** Wright, Tom  
**Poste:** Commissaire  
**Salaire payé:** 118 242,68 \$  
**Avantages imposables:** 340,96 \$

**Nom:** Anderson, Ken  
**Poste:** Directeur des Services juridiques (affectation provisoire en tant que directeur des appels de janvier à octobre 1995)  
**Salaire payé:** 118 193,02 \$  
**Avantages imposables:** 340,84 \$

**Nom:** Cavoukian, Ann  
**Poste:** Commissaire adjointe (vie privée)  
**Salaire payé:** 104 493,88 \$  
**Avantages imposables:** 301,30 \$

**Nom:** Challis, William  
**Poste:** Conseiller juridique  
**Salaire payé:** 104 360,88 \$  
**Avantages imposables:** 301,06 \$

**Nom:** Glasberg, Irwin  
**Poste:** Directeur des appels (affectation provisoire en tant que commissaire adjoint (accès à l'information) de janvier à octobre 1995)  
**Salaire payé:** 117 922,62 \$  
**Avantages imposables:** 341,08 \$

[Accès à l'information](#) | [Vie privée](#)
[Accueil](#) | [Recherche](#) | [Plan du site](#) | [Pour nous joindre](#) | [Ressources](#) | [English](#)
[En bref](#) | [Quoi de neuf?](#) | [Publications et exposés](#) | [Les lois](#) | [Ordonnances et rapports d'enquête](#) | [Formules](#)

Le site Web du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario (CIPVP) est un service public visant à promouvoir l'accès à l'information.

[Comment nous joindre](#) | [Déclaration concernant la protection de la vie privée](#)