



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



La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et la Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée ont pour objets :

- a) De procurer un droit d'accès à l'information régie par les organismes publics conformément aux principes suivants :
- l'information doit être accessible au public;
 - les exceptions au droit d'accès doivent être limitées et précises;
 - les décisions relatives à la divulgation de l'information ayant trait au gouvernement peuvent faire l'objet d'un examen par le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée.
- b) De protéger les renseignements personnels des particuliers détenus par les organismes publics et d'accorder à ces particuliers un droit d'accès aux renseignements qui les concernent.



Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de présenter le rapport annuel de 1998 du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée. Ce rapport porte sur la période allant du 1^{er} janvier 1998 au 31 décembre 1998.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Ann Cavoukian, Ph.D.
Commissaire

Rôle et mandat

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* de l'Ontario, qui est entrée en vigueur le 1er janvier 1988, prévoit la nomination d'un commissaire à l'information et à la protection de la vie privée en tant que fonctionnaire de la Législature, chargé de mener un examen indépendant des décisions et pratiques des organismes gouvernementaux concernant l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Le commissaire est nommé par l'Assemblée législative de l'Ontario et relève de celle-ci. Par conséquent, il est indépendant du gouvernement afin d'assurer son impartialité.

La *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*, qui est entrée en vigueur le 1er janvier 1991, a augmenté le nombre d'institutions publiques couvertes par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

Le Bureau du commissaire joue un rôle primordial aux termes des deux lois. Ensemble, ces lois établissent un système permettant l'accès public à l'information gouvernementale, comportant peu d'exceptions, et la protection des renseignements personnels détenus par les organismes gouvernementaux aux paliers provincial et municipal.

La loi provinciale s'applique à tous les ministères et à la plupart des organismes, conseils et commissions de la province, aux collèges d'arts appliqués et de technologie et aux conseils régionaux de santé. La loi municipale couvre les organismes publics locaux, tels que les municipalités, les conseils scolaires, de police, de bibliothèque et de santé, les services publics et les commissions de transport.

L'accès à l'information désigne l'accès du public aux documents généraux relatifs aux activités du gouvernement, depuis l'administration et l'exploitation jusqu'aux lois et politiques. L'objectif sous-jacent est de créer un gouvernement transparent et de s'assurer que les représentants élus et nommés rendent compte aux personnes qu'ils servent.

Par contre, la protection de la vie privée représente la sauvegarde des renseignements personnels, c'est-à-dire de l'information sur les particuliers que détiennent les organismes gouvernementaux. Les lois établissent des règles sur la façon dont les organismes gouvernementaux peuvent recueillir et utiliser les renseignements personnels. Les particuliers ont également le droit de consulter les renseignements personnels les concernant et d'en demander la rectification s'il y a lieu.

Le Bureau du commissaire a pour mandat d'examiner de façon indépendante les décisions et les pratiques du gouvernement relatives à l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Pour garantir les droits établis dans les lois, le Bureau du commissaire remplit les cinq fonctions suivantes :

- rendre une décision concernant les appels lorsque les organismes gouvernementaux refusent d'accorder l'accès à l'information;
- enquêter sur les plaintes ayant trait aux renseignements personnels dont dispose le gouvernement;
- s'assurer que les organismes gouvernementaux respectent les deux lois;
- mener des recherches sur les questions relatives à l'accès à l'information et la protection de la vie privée, et fournir des conseils sur les lois et les programmes proposés par le gouvernement;
- renseigner le public sur les lois et les questions relatives à l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Conformément aux lois, la commissaire a délégué certains pouvoirs décisionnels à son personnel. Ainsi, le commissaire adjoint et d'autres employés ont reçu le pouvoir de rendre des ordonnances, de régler les appels et d'enquêter sur les plaintes relatives à la protection de la vie privée. La commissaire a exercé son autorité d'examiner les pratiques gouvernementales et a formulé des commentaires concernant l'interconnexion proposée des ordinateurs entre les ministères.

Table des matières

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE :

Une vue d'ensemble	1
--------------------	---

QUESTIONS IMPORTANTES :

Protection de la vie privée dans le secteur privé	3
Qualité du service touchant les demandes d'accès à l'information	5
La protection de la vie privée grâce à la technologie	7
Respect des décisions du Bureau du commissaire	9
L'accès à l'information et la protection de la vie privée aujourd'hui	10

RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSAIRE :

Conclusions et recommandations de la commissaire	13
--	----

DEMANDES DU PUBLIC :

Demandes d'accès à l'information en 1998	15
--	----

APPELS DU PUBLIC :

Appels interjetés auprès du Bureau du commissaire	18
---	----

LES RÉVISIONS JUDICIAIRES :

Décisions rendues en 1998	21
---------------------------	----

ENQUÊTES RELATIVES À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE :

Statistiques de 1998 et analyse	23
---------------------------------	----

RENSEIGNEMENTS SUR LE BUREAU DU COMMISSAIRE :

Les programmes d'information du public	25
Publications/site Web	27
Organigramme	29
États financiers	30
Annexe 1	30

Message de la commissaire

Les questions touchant l'accès à l'information et la protection de la vie privée n'ont jamais été autant d'actualité et eu autant de résonance qu'aujourd'hui. La chute des prix des ordinateurs et des moyens de télécommunication, et leur puissance toujours plus grande, la privatisation des services publics, l'essor rapide du commerce électronique, l'informatisation accélérée des documents ainsi que l'expansion des programmes et services gouvernementaux en ligne ont bouleversé le contexte des interactions humaines. Ces changements accélérés s'accompagnent de possibilités, mais aussi de risques. Permettez-moi de partager avec vous quelques observations sur certains événements de 1998 et mes réflexions sur l'avenir.

Enjeux

Réagissant à la complexité grandissante de notre société, le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée s'est de nouveau orienté vers l'éducation et l'information du public. Dans cette veine, le rapport annuel de cette année met en relief cinq grandes questions qui représentent un intérêt particulier pour le Bureau du commissaire et, à mon avis, pour le grand public. Après une analyse de ces questions, une autre nouvelle section, intitulée *Recommandations de la commissaire*, présente un certain nombre de mesures concrètes que le gouvernement pourrait prendre à leur égard. Les cinq questions dont j'ai choisi de parler cette année sont : 1) les mécanismes de protection de la vie privée dans le secteur privé; 2) la qualité du service touchant l'accès à l'information; 3) la protection de la vie privée grâce à la technologie; 4) le respect des décisions du Bureau du commissaire; 5) l'accès à l'information et la protection de la vie privée aujourd'hui.

Le Bureau du commissaire dans la salle de classe

Dans le cadre d'une expansion de notre programme d'information, nous avons lancé deux initiatives importantes dans le secteur scolaire en 1998. Le Bureau du commissaire a consulté le ministère de l'Éducation et de la Formation le printemps dernier concernant la possibilité d'intégrer un enseignement sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée dans le cours d'affaires civiques élaboré pour le nouveau curriculum du palier secondaire. Nous avons continué à faire des recommanda-

tions pendant tout le processus de consultation qui a mené à l'élaboration du curriculum. J'ai donc le plaisir et la fierté d'annoncer que tous les élèves de l'Ontario étudieront l'accès à l'information et la protection de la vie privée dans le cadre du nouveau cours obligatoire d'affaires civiques de 10^e année qui sera offert à compter de l'année scolaire 2000-2001.

La deuxième initiative importante dans le domaine scolaire est le fruit du travail de nos Services de tribunal administratif. Il s'agit du programme *Ask an Expert*, dans le cadre duquel des conférenciers s'adressent aux élèves de 5^e et de 10^e année, années d'études où les élèves sont mis en rapport pour la première fois avec les notions de gouvernement et d'affaires civiques. Avec l'aide de spécialistes du curriculum et de personnel enseignant, des trousseaux ont été élaborées pour aider les enseignantes et les enseignants à présenter les sujets aux élèves, et une conférencière ou un conférencier des Services de tribunal administratif sera présent pour compléter le débat. Notre but consiste à aider les élèves à mieux comprendre l'importance d'un gouvernement transparent et de la protection de la vie privée pour eux-mêmes d'abord mais aussi pour l'ensemble de la société. Ayant moi-même fait un exposé devant les élèves de l'école secondaire Leaside à l'automne, j'ai constaté de visu l'importance de transmettre ces notions aux jeunes adultes. S'ils apprennent à un jeune âge l'utilité de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, les élèves d'aujourd'hui seront plus susceptibles de réserver à ces questions une place de choix sur la scène politique de demain.

Internet et la protection de la vie privée

Chaque année, la protection de la vie privée sur Internet prend de plus en plus d'importance et attire toujours plus d'attention. Les journaux et les magazines foisonnent de reportages sur ces questions, qui intéressent non plus seulement un petit groupe d'initiés, mais également des professionnels, des technologues, des avocats et le grand public. Avec le dépôt d'un projet de loi fédéral sur la protection de la vie privée (projet de loi C-54), le gouvernement du Canada compte appliquer les mécanismes de protection de la vie privée aux activités commerciales du secteur privé.

Des entreprises du monde entier cherchent à assurer la sécurité du commerce électronique dans le cyberspace. D'autres conçoivent des moyens de naviguer sur Internet de façon anonyme ou, à tout le moins, de régir la divulgation de renseignements qui les concernent par l'entremise d'intermédiaires de l'information. Au cours des prochaines années, un éventail de technologies conçues pour améliorer la protection de la vie privée deviendra largement accessible. Des mécanismes de camouflage («cloaking») vous permettront d'utiliser un pseudonyme pour ne pas dévoiler votre identité. D'autres technologies, comme les agents logiciels intelligents, seront utilisées par les personnes qui cherchent à automatiser leurs tâches courantes. Ces technologies en émergence peuvent également faciliter l'accès aux renseignements personnels et, ce faisant, protéger et menacer votre vie privée, selon les circonstances. Le Bureau du commissaire continuera de surveiller les développements technologiques et à faire des observations à leur sujet.

Changements au Bureau du commissaire

Nos Services de tribunal administratif ont apporté un certain nombre de modifications à leurs procédés pour simplifier leur fonctionnement et mettre davantage en relief la médiation comme méthode privilégiée de règlement des différends. Nous avons également fusionné les services des politiques et de l'application de la loi en un seul service qui sera maintenant chargé de faire des recherches et des analyses sur les questions d'actualité, de procéder à des vérifications de conformité et de surveiller les demandes de propositions du gouvernement. Le Service des poli-

tiques et de l'application de la loi travaille également en étroite collaboration avec le Service des communications pour réaliser tout un éventail de publications, notamment des documents de politiques et une nouvelle série de petits rapports intitulée *If you wanted to know...* Quelques programmes d'information, coordonnés par notre Service des communications, ont également été mis en oeuvre. En outre, vous pouvez maintenant recevoir toutes les publications du Bureau du commissaire par voie électronique.

Pour se tenir au fait des nouveaux développements technologiques, qu'il s'agisse des cartes intelligentes, des technologies permettant de protéger l'anonymat, des intermédiaires de l'information, des agents logiciels intelligents, de la biométrie ou des systèmes de chiffrement, nous avons lancé en 1998 un programme dans le cadre duquel les sociétés de technologie de pointe sont invitées à faire des exposés au Bureau du commissaire et à tenir des séances d'information à son intention. Parmi les sociétés qui ont déjà participé au programme, on retrouve IBM, Intel, KPMG et Zero Knowledge Systems.

Chaque année, la protection de la vie privée sur Internet prend de plus en plus d'importance et attire toujours plus d'attention. Une simple recherche sur le Web nous permet de dénombrier des dizaines de milliers de renvois à des sites qui traitent de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée.

Remerciements

Je tiens à remercier personnellement tous les membres de l'équipe du Bureau du commissaire, sans qui nous ne pourrions accomplir notre travail. J'aimerais également remercier le Bureau central de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée du Secrétariat du Conseil de gestion ainsi que les coordonnatrices et coordonnateurs de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée dans tous les organismes gouvernementaux pour les efforts qu'ils ne cessent de déployer pour préserver le droit du public d'accéder aux renseignements gouvernementaux et protéger la vie privée.



Protection de la vie privée dans le secteur privé

D'importantes mesures sont prises dans un certain nombre de pays pour instaurer des mécanismes de protection de la vie privée dans le secteur privé ou améliorer ceux qui sont déjà en place.

La directive de l'Union européenne relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données est entrée en vigueur le 25 octobre 1998. Elle s'applique aussi bien au secteur public qu'au secteur privé et oblige chaque pays membre à établir des lois nationales sur la protection des données ou à réviser ses lois existantes pour les harmoniser avec la directive. Elle vise principalement à uniformiser les lois nationales afin que les principes fondamentaux de protection des données soient les mêmes dans tous les pays de l'Union européenne et que les données personnelles qui circulent entre pays membres reçoivent la même protection. Une telle harmonisation des lois contribuera à la création d'un marché unique dans toute l'Union européenne.

L'Union européenne a tenté d'appliquer au transfert de données vers les pays non membres la même approche uniforme qu'elle préconise en matière de protection des données. La directive comprend une norme qui permet de juger si de tels transferts sont admissibles. Les régimes des pays tiers concernant la protection des données et de la vie privée doivent être jugés «adéquats» avant que de tels transferts ne soient autorisés en vertu de la loi européenne.

Quelle que soit sa nature, le transfert de renseignements se fait quotidiennement en cette époque de mondialisation et de technologies de l'information. Un régime de protection de la vie privée inadéquat pourrait se traduire par l'interruption de la circulation de renseignements personnels et les pertes financières, commerciales et économiques qui en découleraient inévitablement.

Au cours de l'année qui vient de s'écouler, un certain nombre de pays qui ne sont pas membres de l'Union européenne ont cherché à faire en sorte que leurs régimes de protection de la vie privée ne soient pas jugés inadéquats. Toutefois, aux États-Unis, le gouvernement et le secteur privé tentent d'éviter l'adoption d'une loi globale touchant le secteur privé, s'en remettant à l'auto-réglementation de l'industrie pour satisfaire à la norme européenne. Bien que l'Union européenne n'ait pas complètement rejeté l'auto-réglementation, elle a demandé que les propositions américaines soient considérablement renforcées. Il est encore trop tôt pour prédire l'issue des négociations entre les États-Unis et l'Union européenne.

Au Canada, le gouvernement fédéral a déposé le projet de loi C-54, *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, en partie pour donner suite à la directive de l'Union européenne. Reconnaisant l'importance économique future du commerce électronique, le gouvernement du Canada cherche à faire en sorte que les transactions qui se feront par l'entremise du Web soient assorties de mécanismes touchant la protection de la vie privée. Il est généralement reconnu que sans un degré élevé de confiance et de protection de la vie privée, ce nouveau véhicule commercial ne recevra pas l'appui du public. Par ailleurs, comme le commerce électronique ne connaît pas de frontière, l'harmonisation du régime canadien de protection de la vie privée avec celui de l'Union européenne assurera la continuité de la circulation des renseignements personnels entre le Canada et les pays de l'Union européenne.

Le projet de loi C-54 protégerait la confidentialité des renseignements personnels qui sont recueillis, utilisés ou divulgués dans le secteur privé afin de permettre le commerce électronique avec le gouvernement fédéral et de déterminer précisément comment les documents électroniques peuvent être utilisés en preuve.

Lorsqu'elle entrera en vigueur, la loi s'appliquera à toutes les entreprises sous réglementation fédérale qui utilisent ou demandent des renseignements personnels pour des activités commerciales dans plus d'une province. Trois ans plus tard, la loi s'appliquera également à toutes les entreprises sous réglementation provinciale, sauf si la province a déjà adopté une loi comparable.

Perspective de l'Ontario

Il ne serait pas nécessairement dans l'intérêt des Ontariennes et des Ontariens de s'en remettre au palier fédéral après trois ans. Depuis plus d'une décennie, ils se sont habitués à la loi provinciale sur la protection de la vie privée dans le secteur public, et une loi fédérale distincte touchant le secteur privé ne ferait sans doute que semer la confusion. Le Bureau du commissaire encourage le gouvernement de l'Ontario à adopter sa propre loi.

Cette recommandation est notamment motivée par la méthode proposée pour traiter les plaintes liées à la protection de la vie privée. Pour porter plainte concernant une contravention à la loi, le public s'adresserait au commissaire fédéral à la protection de la vie privée qui enquêterait et déposerait un rapport contenant ses recommandations. La plaignante ou le plaignant qui ne serait pas satisfait de la réponse obtenue pourrait alors, avec l'aide du commissaire, demander une audience à la Cour fédérale. Celle-ci aurait le pouvoir d'ordonner à l'organisme concerné de modifier ses pratiques et de payer des dommages-intérêts. Le commissaire fédéral à la protection de la vie privée aurait également le pouvoir de vérifier les pratiques d'un organisme s'il avait des motifs de croire que celui-ci ne respecte pas la loi.

La division de la compétence de traiter les plaintes du public entre le Bureau du commissaire, responsable du secteur public ontarien, et le commissaire fédéral à la protection de la vie privée, responsable du secteur privé provincial, créerait beaucoup de confusion. Par ailleurs, il serait avantageux que le Bureau du commissaire acquière une expertise pour s'occuper du secteur privé de l'Ontario. Cela est particulièrement important compte tenu que le projet de loi C-54 repose sur le code relatif à la protection de la vie privée de l'Association canadienne de normalisation dont la mise en oeuvre est relativement souple. Il serait juste de dire que le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario serait plus à même de s'occuper des situations locales.

Une fois adopté, le projet de loi C-54 marquera le début d'une nouvelle ère dans le domaine de la protection de la vie privée au Canada. Les lois existantes touchant la protection de la vie privée dans le secteur public seront assorties de lois semblables touchant le secteur privé. Les renseignements personnels, peu importe à quel niveau ils seront recueillis, utilisés ou divulgués, recevront la même protection, ce qui contribuera dans une grande mesure à assurer le grand public que les renseignements personnels qui le concernent sont traités de la même manière, qu'ils se trouvent dans le secteur public ou le secteur privé.

Le projet de loi C-54 protégerait la confidentialité des renseignements personnels qui sont recueillis, utilisés ou divulgués dans le secteur privé afin de permettre le commerce électronique avec le gouvernement fédéral et de déterminer précisément comment les documents électroniques peuvent être utilisés en preuve.



Qualité du service touchant les demandes d'accès à l'information

Le gouvernement de l'Ontario tient à ce que la clientèle du secteur public reçoive un service de qualité. Plus loin, nous traiterons du délai de réponse des ministères aux demandes d'accès, mais voyons d'abord l'engagement qu'a pris le gouvernement d'assurer la qualité des services.

Dans le numéro du 27 octobre 1998 du bulletin interne *Topical* de la fonction publique, le gouvernement a annoncé deux initiatives dans le cadre de son programme de qualité du service.

La première consiste pour cinq ministères à organiser des projets pilotes d'une durée de six mois en vue de vérifier les hypothèses sur lesquelles s'appuie le cadre de qualité du service du gouvernement. Ces ministères ont été appelés à étudier tous les aspects de la prestation des services et à déterminer leur conformité à des critères tels que le leadership, la prestation de services orientés vers la clientèle, l'adoption de procédés de rationalisation, etc. Une fois les projets pilotes terminés, un programme de qualité du service sera élaboré et mis en oeuvre dans tous les ministères.

Dans le cadre de la seconde initiative, tous les ministères sont tenus d'élaborer un plan de mise en oeuvre de normes communes de service concernant les appels téléphoniques, le service au comptoir, les réponses postales, le traitement des commentaires et le règlement des plaintes. Nous félicitons le gouvernement pour ses efforts dans ce domaine.



Nous sommes résolus à améliorer continuellement nos programmes afin d'offrir un service de qualité à notre clientèle, et nous collaborerons avec le gouvernement de l'Ontario pour faire en sorte que l'accès aux renseignements personnels soit intégré dans le cadre de qualité du service de la fonction publique de l'Ontario.

La prestation d'un service de qualité est également une priorité au Bureau du commissaire, et nous sommes résolus à respecter les normes de service établies pour la fonction publique de l'Ontario, voire à les dépasser. En outre, nos Services de tribunal administratif ont pris l'engagement suivant, comptant parmi les cinq principes qui orientent nos activités, services, décisions et relations de travail : «viser l'excellence au plan de la qualité du travail et de la prestation des services». Nous répondons à nos clients dans les plus brefs délais et nous traitons les dossiers rapidement et efficacement.

Mesures du rendement

En ce qui concerne les appels et les plaintes, nous avons également élaboré des mesures du rendement pour veiller à offrir un service de qualité. L'accès à l'information doit être accordé au moment opportun; dans bien des cas, retarder l'accès revient à toutes fins utiles à le refuser. Un mécanisme d'accès à l'information doit prévoir une réponse rapide aux demandes d'accès et d'appel. En Ontario, la loi oblige les institutions à répondre aux demandes dans un délai de 30 jours, qui peut être prolongé sur avis aux auteurs de demande, et à donner à ceux-ci un droit d'appel. En outre, les auteurs de demande doivent respecter un délai de 30 jours pour en appeler d'une décision devant le Bureau du commissaire. Dans le contexte d'une demande d'accès, il faut notamment respecter les délais de réponse établis dans la loi pour offrir un service de qualité.

Le gouvernement de l'Ontario a établi une norme de qualité du service prévoyant que toute correspondance doit faire l'objet d'une réponse dans un délai de 15 jours ouvrables. Nous appuyons cette norme, qui témoigne du fait que le délai de réponse de 30 jours prévu par la loi pour les demandes d'accès devrait également faire partie d'un «cadre de qualité du service».

Norme non respectée

Malheureusement, bien des ministères et organismes provinciaux négligent souvent de respecter le délai de réponse de 30 jours. Au cours des trois dernières années, moins de la moitié des demandes d'accès à des institutions provinciales ont reçu une réponse dans les 30 jours. Pour ce qui est des institutions municipales, cette proportion dépasse 80 pour cent. Précisons toutefois que toutes les institutions provinciales n'accusent pas de tels retards. Par exemple, le ministère du Travail se classe régulièrement parmi les trois ministères qui reçoivent le plus de demandes d'accès; pourtant, il parvient à répondre à plus de 70 pour cent des demandes dans un délai de 30 jours. D'autres ministères très sollicités n'affichent pas une aussi bonne performance; nous collaborerons avec eux en vue de déterminer les causes de cette lacune et de les inciter à assurer un meilleur service à la clientèle.

À notre avis, le gouvernement de l'Ontario peut prendre un certain nombre de mesures pour assurer la qualité du service en matière d'accès à l'information. Nos suggestions figurent dans la section intitulée *Recommandations de la commissaire*.

Le Bureau du commissaire change et évolue de pair avec son milieu. Nous sommes résolus à améliorer continuellement nos programmes afin d'offrir un service de qualité à notre clientèle, et nous collaborerons avec le gouvernement de l'Ontario pour faire en sorte que l'accès aux renseignements personnels soit intégré dans le cadre de qualité du service de la fonction publique de l'Ontario.

L'accès à l'information doit être accordé au moment opportun; dans bien des cas, retarder l'accès revient à toutes fins utiles à le refuser. Un mécanisme d'accès à l'information doit prévoir une réponse rapide aux demandes d'accès et d'appel.



La protection de la vie privée grâce à la technologie

On se demande souvent si la technologie menace notre vie privée ou si, au contraire, elle permet de mieux la protéger. Cela dépend des circonstances. La technologie intervient de plus en plus dans les communications, les affaires et tous les aspects de la vie quotidienne, et elle semble nécessiter de plus en plus de renseignements personnels. L'ère de l'information a commencé; ce qu'il faut maintenant savoir, c'est comment composer avec les nouvelles règles du jeu que la technologie nous impose.

Commençons par les communications. Les téléphones cellulaires pullulent, qu'ils soient numériques ou analogiques. Des gens de tout âge correspondent par courrier électronique, quelle que soit la distance qui les sépare. Nous avons cependant appris que les communications électroniques peuvent être interceptées. On nous a dit que le courrier électronique n'était pas plus secret qu'une carte postale, et qu'un récepteur à balayage peu coûteux peut capter les conversations par téléphone cellulaire, même les plus intimes. Compte tenu de la vive réaction du public à cette atteinte à la vie privée, il serait sage pour les concepteurs de technologies d'en tenir compte dans l'élaboration de leurs nouveaux produits. Au lieu de s'attarder uniquement au traitement de l'information, ils doivent désormais chercher à protéger l'information. C'est ce que bon nombre d'entre eux ont d'ores et déjà compris.

Pour assurer la confidentialité des communications, on a recours avant tout au chiffrement. Grâce à cette technique, les téléphones numériques SCP (service de communications personnelles) assurent beaucoup mieux la confidentialité des conversations que les autres types de téléphones cellulaires. Fait intéressant, la publicité sur ces nouveaux appareils, qui ont été mis sur le marché au cours de la dernière année, insiste sur cette fonctionnalité. Le chiffrement gagne également en popularité du côté du courrier électronique. Depuis quelque temps, la société Pretty Good Privacy (PGP) permet aux utilisateurs de se servir de clés de chiffrement pour protéger le contenu de leurs messages et de leurs pièces jointes. Le chiffrement est de plus en plus souvent intégré dans les systèmes standard de courrier électronique, tandis que l'industrie est en voie d'adopter un protocole de communication normalisé.

Bientôt, il ne sera plus nécessaire de chiffrer séparément chaque message et fichier, car le logiciel de courrier électronique s'en chargera systématiquement.

La protection des renseignements personnels et la sécurité sont deux enjeux d'importance vitale dans le domaine du commerce électronique. Les consommateurs hésitent à faire des achats sur le Web parce qu'ils ont des craintes à cet égard; c'est pourquoi un certain nombre d'initiatives ont été entreprises en vue d'améliorer la confiance des consommateurs.

Plusieurs technologies ont été élaborées pour assurer la sécurité des opérations et la protection des renseignements personnels sur le Web. Les deux grands fournisseurs de navigateurs, Netscape et Microsoft, ont intégré dans leurs produits le protocole SSL (*Secure Socket Layer*). Ce protocole permet l'acheminement protégé de données confidentielles comme les numéros de cartes de crédit. Le recours aux signatures numériques a également connu des progrès au cours des derniers mois. Comme la signature ordinaire, la signature numérique permet de confirmer l'identité d'une personne, mais en se fondant sur un code numérique. En Allemagne, l'utilisation des signatures numériques est reconnue par la loi, et des «centres de confiance» ont été établis pour les certifier. Au Canada, un projet de loi fédéral a été déposé en vue d'autoriser l'utilisation de signatures électroniques dans les opérations commerciales avec des institutions fédérales.

Le portefeuille électronique est un dérivé du concept de signature électronique. Habituellement, ce portefeuille est constitué dans un ordinateur personnel et contient, outre la signature, des renseignements tels que l'adresse d'expédition, qui est automatiquement transmise au mar-

chand lors d'un achat. Le protocole SET (*Secure Electronic Transactions*) est un exemple de portefeuille électronique; sa popularité croît moins vite que prévu, notamment en raison d'inquiétudes relatives à la confidentialité des renseignements transmis, à leur utilisation par les marchands une fois l'opération exécutée et à la sécurité des données délicates enregistrées dans le portefeuille.

En vue de régler ce problème, le World Wide Web Consortium élabore une norme de protection des renseignements personnels dans le cadre de son projet *Platform for Privacy Preferences* (P3P). Le Bureau du commissaire a été invité à participer à ce projet comme expert sur les questions non techniques et les politiques. Les spécifications élaborées dans le cadre de ce projet permettraient aux internautes de régir de façon éclairée l'utilisation des renseignements personnels qui les concernent. En outre, elles permettraient aux exploitants de sites Web de garantir une certaine protection, favorisant ainsi la confiance des utilisateurs. L'approbation de ces spécifications a été retardée car on tente d'en breveter certains aspects.

Le portefeuille numérique n'est pas indissociable de l'ordinateur personnel. En effet, les cartes que nous rangeons dans notre portefeuille sont en voie de devenir elles-mêmes de véritables portefeuilles numériques. Les technologies évoluent rapidement; il faut donc veiller à protéger de mieux en mieux les renseignements personnels. Contrairement aux cartes de crédit et de débit, les cartes à puce et les cartes à valeur stockée de l'avenir renfermeront beaucoup de renseignements. Pour mieux protéger notre vie privée, il faut s'assurer que ces cartes protègent ces renseignements personnels. Les cartes à valeur stockée peuvent s'utiliser de façon aussi anonyme que les espèces. Les renseignements peuvent être enregistrés dans des secteurs distincts des cartes à puce, chaque secteur faisant l'objet de mesures d'accès et de sécurité différentes. Pour les secteurs contenant les renseignements les plus délicats, l'accès pourrait être contrôlé au moyen d'une technologie biométrique, comme la reconnaissance vocale, la lecture d'empreintes digitales ainsi que la reconnaissance des visages ou de l'iris.

La technologie des agents intelligents, actuellement mise au point, facilitera l'intégration des communications et des activités commerciales. Les agents intelligents sont

des logiciels qui exécutent automatiquement certaines tâches pour l'utilisateur, sans intervention ni supervision directe. Les premières versions de ces agents ne sont pas très intelligentes mais peuvent désormais remplir des tâches courantes. Comme exemples d'agents, relevons les règles ou filtres pour le traitement du courrier électronique, ou encore les «agents de pousser» qui parcourent les sources d'informations et acheminent à l'utilisateur les renseignements demandés.

Une fois perfectionnés, ces agents nécessiteront de moins en moins d'intervention de la part de l'utilisateur, dont ils apprendront les préférences. Au lieu de fonctionner comme les logiciels actuels, ils s'apparenteront plutôt à des adjoints administratifs. Comme eux, ils assimileront énormément d'information sur leur patron, et se révéleront d'une irréprochable discrétion.

Pour faire en sorte que les agents intelligents protègent notre vie privée et méritent par conséquent notre confiance, le Bureau du commissaire s'est joint de nouveau à l'autorité néerlandaise chargée de la protection des données pour produire un rapport intitulé *Intelligent Software Agent Technologies: Turning a Privacy Threat into a Privacy Protector*. Ce document, publié au printemps 1999, précise que les agents intelligents pourraient se révéler précieux dans l'avenir. Cependant, il souligne que leurs créateurs pourraient les rendre encore plus utiles en y intégrant des mesures de protection des renseignements personnels.

Ce rapport sur les agents intelligents montre comment le Bureau du commissaire se tient au fait des derniers progrès technologiques. Le Bureau du commissaire rencontre régulièrement des responsables de sociétés à la fine pointe de la technologie pour se tenir informé et sensibiliser ces sociétés aux questions touchant l'accès aux renseignements personnels et la protection de la vie privée. Il a donc entrepris un programme de rencontres mensuelles avec des concepteurs de technologies de pointe pour la protection des renseignements personnels.

Respect des décisions du Bureau du commissaire

Il ressort clairement d'une décision que la Cour d'appel de l'Ontario a rendue en 1998 concernant la Commission des accidents du travail (CAT) que les tribunaux inférieurs doivent respecter les décisions rendues par le Bureau du commissaire touchant les exceptions prévues dans la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*.

Dans la cause impliquant la CAT, un consultant avait demandé accès aux noms et adresses des entreprises qui devaient payer des cotisations plus élevées en raison du nombre élevé d'accidents du travail qu'elles avaient connus ainsi qu'aux surprimes que certaines d'entre elles devaient verser. La CAT a refusé d'accorder l'accès à ces renseignements en invoquant le paragraphe 17 (1) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. En vertu de cette disposition de la loi, une institution doit refuser de divulguer un document qui révèle un secret industriel ou des renseignements d'ordre scientifique, technique, commercial, financier ou qui ont trait aux relations de travail, dont le caractère confidentiel est implicite ou explicite et dont la divulgation aurait pour effet probable de nuire aux intérêts commerciaux ou concurrentiels d'une entreprise.

Jugeant qu'aucun des documents demandés ne tombait sous le coup de ces exceptions, la commissaire a annulé cette décision et ordonné à la CAT de divulguer les renseignements. Suite à une révision judiciaire demandée par la CAT, la Cour divisionnaire a conclu que la décision de la commissaire était manifestement déraisonnable pour plusieurs raisons et a cassé l'ordonnance.

Dans une décision rendue publique le 3 septembre 1998, la Cour d'appel de l'Ontario a infirmé la décision de la Cour divisionnaire. Elle a conclu qu'en déterminant si les documents tombaient sous le coup des exceptions, la commissaire avait tenté d'établir un équilibre entre la nécessité d'accéder aux documents et la droit à la protection de la confidentialité. Puisque le législateur a donné à la commissaire le pouvoir de décider si les exceptions s'appliquent et celui d'enquêter et de scruter la teneur des présentations, ses décisions n'ont pas à être «correctes» au sens où le tribunal serait nécessairement d'accord avec

elle, dans la mesure où elles sont «raisonnables». Les juges doivent donc accorder beaucoup de respect aux décisions de la commissaire quant à l'application des exceptions.

En l'occurrence, la Cour d'appel a conclu que : (1) l'interprétation de l'exception qu'avait faite la commissaire allait dans le même sens que d'autres ordonnances et décisions judiciaires rendues antérieurement et correspondait aux définitions du dictionnaire; (2) la commissaire avait fait preuve de discernement en concluant que les renseignements demandés avaient été créés par la CAT et ne révéleraient pas de renseignements confidentiels fournis par des employeurs; (3) la commissaire avait agi de façon appropriée en demandant à l'institution et aux employeurs de prouver hors de tout doute que la divulgation des documents nuirait aux intérêts des entreprises concernées, ce que la CAT et les employeurs n'ont d'ailleurs pas réussi à faire. En substituant à la décision détaillée, judicieuse et logique de la commissaire sa propre interprétation et sa propre vision de l'application de la loi, la Cour divisionnaire a appliqué une norme erronée de ce qui est «correct».

Ce que la décision de la Cour d'appel indique dans cette affaire, c'est que les tribunaux ne doivent pas s'ingérer dans les décisions de la commissaire concernant l'application des exceptions à moins de pouvoir démontrer que la commissaire a agi de manière déraisonnable. La décision de la Cour d'appel tombe à point nommé puisqu'elle règle des jugements contradictoires sur les normes de révision des décisions de la commissaire ainsi que sur la qualité et la force des preuves que la commissaire peut exiger pour décider si une institution est justifiée de refuser l'accès à un document.

L'accès à l'information et la protection de la vie privée aujourd'hui

De nouvelles lois et des mesures prises par certains organismes gouvernementaux ont commencé à réduire les droits d'accès à l'information et de protection de la vie privée en Ontario.

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, qui est entrée en vigueur le 1er janvier 1988, et la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*, en vigueur depuis le 1er janvier 1991, établissent les droits fondamentaux d'accès aux renseignements que détient le gouvernement et l'obligation des organismes gouvernementaux provinciaux et municipaux de traiter correctement les renseignements personnels dont ils ont la garde et le contrôle.

Cependant, depuis l'entrée en vigueur de ces deux lois, des dispositions d'exclusion, la sous-traitance et la privatisation de certaines fonctions gouvernementales de même que de nouvelles lois qui l'emportent sur certains aspects des deux lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée ont des répercussions sur les droits d'accès et de protection de la vie privée des Ontariennes et des Ontariens.

Exclusions

Certaines lois et certains programmes soustraient des renseignements ou des documents à l'application des lois, sacrifiant les droits d'accès à l'information et de protection de la vie privée et le droit à un examen par un organisme indépendant, le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée.

C'est le cas notamment de la *Loi de 1995 sur les relations de travail* (projet de loi 7) qui a pour objet de restaurer l'équilibre et la stabilité dans les relations de travail et de favoriser la prospérité économique. Cependant, le libellé général de certaines dispositions exclut de nombreux documents d'emploi concernant des employés du secteur public, y compris des documents qui n'ont absolument pas trait aux relations de travail. Par conséquent, des employés du secteur public peuvent se voir refuser l'accès à des documents d'emploi qui les concernent et ne peuvent pas porter plainte si les renseignements personnels qui les touchent sont

divulgués ou utilisés à mauvais escient. Ces nouvelles dispositions ont fait l'objet d'un certain nombre d'ordonnances du Bureau du commissaire, et l'on a constaté que parmi les documents soustraits à l'application des lois se trouvaient le dossier personnel de l'auteur de la demande, des documents concernant la retraite de l'auteur de la demande, des documents relatifs aux concours d'emploi et des dossiers d'enquête sur des plaintes de harcèlement.

Cette approche va à l'encontre des tendances mondiales qui favorisent des pratiques équitables concernant les renseignements sur les employés et, en particulier, la protection de la vie privée. Nous en voulons pour preuve de ces tendances la directive sur la protection de la vie privée de l'Union européenne, l'adoption de codes de pratiques équitables en matière de renseignements par de nombreuses entreprises du secteur privé, l'adoption récente de lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée dans d'autres provinces canadiennes telles que l'Alberta et le Manitoba, l'application de la loi sur la protection de la vie privée au secteur privé dans la province de Québec et le projet de loi C-54, *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, que le gouvernement fédéral a déposé récemment et qui étend au secteur privé l'application des lois protégeant la vie privée.

Frais

L'instauration en 1996 d'une nouvelle tarification pour les demandes d'accès a également eu des répercussions sur le nombre d'Ontariennes et d'Ontariens qui se prévalent des lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Le gouvernement souligne souvent l'importance du paiement de frais d'utilisation, un principe généralement accepté par le public. Cette pratique s'applique désormais aux lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie



Cette approche va à l'encontre des tendances mondiales qui favorisent des pratiques équitables concernant les renseignements sur les employés et, en particulier, la protection de la vie privée.

privée à la suite de changements mis en oeuvre dans le cadre de la *Loi de 1996 sur les économies et la restructuration* (projet de loi 26). Des frais de 5 \$ sont maintenant exigés pour chaque demande d'accès, y compris les demandes d'accès aux renseignements personnels concernant l'auteur de la demande, et des frais d'appel de 10 \$ ou 25 \$, selon le genre d'appel. Les deux heures de recherches gratuites ont en outre été éliminées dans le cadre de cette nouvelle tarification.

À cause de ces nouvelles dispositions, le public a de moins en moins recours à ces lois. Ainsi, de 1995 (l'année précédant l'adoption des nouveaux frais) à 1998, le nombre de demandes a baissé de 25 pour cent et le nombre d'appels de 56 pour cent.

Le Bureau du commissaire soutient le principe des frais d'utilisation et observe qu'une certaine baisse des demandes d'accès et des appels peut découler de l'élimination des demandes farfelues présentées en vertu des deux lois. En outre, le Bureau du commissaire accueille favorablement la divulgation systématique par les organismes gouvernementaux de renseignements qui font souvent l'objet de demandes d'accès, ce qui a également contribué à la baisse du nombre de demandes. L'exclusion de certains genres de renseignements à l'application des lois a aussi eu un effet. Cependant, l'importance même de cette baisse nous pousse à nous demander si les nouveaux frais demandés sont trop élevés, particulièrement les frais d'appel. Le droit d'accès aux renseignements gouvernementaux constitue un important mécanisme de responsabilité et il est malheureux que le recours à ce mécanisme semble avoir diminué, en partie du moins, à cause de la nouvelle tarification.

Privatisation et nouveaux mécanismes de prestation de services

Le passage d'activités gouvernementales au secteur privé ou à d'autres organismes indépendants peut également se traduire par une réduction des droits d'accès et de protection de la vie privée, voire la perte de ces droits. Ainsi, aux termes de la *Loi de 1998 sur la concurrence dans le secteur de l'énergie*, Ontario Hydro sera scindée en cinq entreprises distinctes. Deux d'entre elles, la Société de production d'électricité de l'Ontario et la Société des services d'électricité de l'Ontario, ne seront pas des institutions au sens des lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, même si par le passé, l'ensemble de la société Ontario Hydro était assujettie à ces lois. L'ordonnance P-1190 du Bureau du commissaire, maintenue par la Cour d'appel de l'Ontario, illustre pourquoi l'accès continu aux renseignements que détient Ontario Hydro est important. En vertu d'une disposition de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, le Bureau du commissaire, jugeant que l'intérêt public était en jeu, a ordonné la divulgation de documents qui évaluaient la sécurité de plusieurs centrales d'énergie nucléaire en Ontario.

Le Bureau du commissaire a rencontré des représentants d'Ontario Hydro et du ministère de l'Énergie, des Sciences et de la Technologie pour discuter de ces questions. Le gouvernement n'a toujours pas accepté d'étendre l'application des lois à ces sociétés.

La *Loi de 1996 sur l'application de certaines lois traitant de sécurité et de services aux consommateurs* peut également atténuer les droits d'accès et de protection de la vie privée. Cette loi prévoit que les fonctions de supervision ou d'inspection dans un certain nombre de secteurs, notamment les ascenseurs, les manèges et la manutention de l'essence, seront assumées par des organismes indépendants sans but lucratif. Ces fonctions particulières étaient auparavant assumées directement par le gouvernement, et les documents connexes, notamment les rapports d'in-

spection, étaient donc accessibles en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Maintenant que l'administration est passée à une société indépendante, il se peut que ce ne soit plus le cas. Les questions importantes qui touchent la sécurité du public n'ont pas changé. Alors, pourquoi le public ne pourrait-il plus avoir accès à ces documents? Compte tenu que ces sociétés recueilleront des renseignements personnels, il est également primordial de préserver le droit à la protection de la vie privée. Le Bureau du commissaire a tenté de protéger ces droits lorsque la loi a été adoptée, mais en vain.

Droits protégés

Malgré tout, toutes les nouvelles lois n'ont pas que des effets négatifs sur les droits d'accès à l'information et de protection de la vie privée. Ainsi, le ministère des Services sociaux et communautaires, de concert avec le Bureau du commissaire, a intégré d'importants mécanismes de protection de la vie privée dans la loi de 1997 portant réforme de l'aide sociale. Parmi les lois adoptées en 1998, la *Loi de 1998 sur l'autoroute 407* et la *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique* démontrent bien comment protéger les droits d'accès à l'information et de protection de la vie privée. Le Bureau du commissaire a suggéré des modifications à la *Loi de 1998 sur l'autoroute 407* pour assurer la protection de la vie privée des personnes qui emprunteront cette autoroute à péage électronique et a également suggéré que l'entente de cession de l'autoroute exige du nouveau propriétaire qu'il respecte l'esprit et la lettre de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Ces suggestions ont été acceptées et adoptées par le gouvernement. Le projet de loi a été modifié en comité.

La *Loi de 1998 sur les services d'aide juridique* modifie de façon fondamentale la prestation des services d'aide juridique en Ontario. Autrefois administrée par le Barreau du Haut-Canada, l'aide juridique sera désormais gérée par une nouvelle société appelée Aide juridique Ontario. Le Bureau du commissaire a fait des observations sur plusieurs articles qui touchaient la collecte de renseignements personnels auprès des personnes qui demandent de l'aide juridique et exigeaient que les avocats fournissent des renseignements sur leurs clients à Aide juridique Ontario. Nos suggestions visaient à protéger la vie privée ainsi que le secret professionnel de l'avocat. La vaste majorité de nos recommandations ont été adoptées et, par conséquent, ces droits importants ont été améliorés pour tous les demandeurs et bénéficiaires d'aide juridique de l'Ontario.

Cependant, l'importance même de cette baisse nous pousse à nous demander si les nouveaux frais demandés sont trop élevés, particulièrement les frais d'appel.

Et l'avenir...

Un certain nombre de recommandations d'Ann Cavoukian, commissaire, figurent dans la section intitulée *Recommandations de la commissaire* ci-après.



Recommandations de la commissaire

Si vous utilisez une carte de crédit ou une carte de débit, si vous êtes membre d'un programme de récompenses ou si vous visitez des sites Web, bon nombre des sujets abordés dans le présent rapport annuel vous concernent.

Les inquiétudes touchant la protection de la vie privée se multiplient depuis que les entreprises s'emploient à trouver des moyens de glaner des renseignements qui leur donnent un avantage concurrentiel dans des bases de données de plus en plus imposantes qui contiennent des renseignements personnels compilés à partir de transactions et de communications quotidiennes.

Alors que les renseignements personnels sont plus faciles à obtenir, les Ontariennes et les Ontariens constatent que l'accès aux documents gouvernementaux est restreint, soit directement, soit indirectement à la suite de nouvelles lois, de la prise en charge de certains programmes par le secteur privé et d'une diminution des ressources consacrées à l'accès à l'information.

En réponse à ces questions et à ces préoccupations, je présente quelques recommandations dont le gouvernement devrait tenir compte :

1) Loi sur la protection de la vie privée

La loi sur la protection de la vie privée que le gouvernement fédéral s'apprête à adopter (le projet de loi C-54), qui protégera la vie privée ainsi que les renseignements personnels recueillis, utilisés ou divulgués dans le secteur privé, représente un pas de géant. Cependant, l'Ontario doit prendre une décision majeure. Lorsqu'elle entrera en vigueur, la loi s'appliquera à toutes les entreprises sous réglementation fédérale qui utilisent ou demandent des renseignements personnels pour des activités commerciales dans plus d'une province. Trois ans plus tard, la loi s'appliquera également à toutes les entreprises sous réglementation provinciale, **sauf** si la province a déjà adopté une loi comparable. Mon bureau a beaucoup contribué à l'élaboration de la loi fédérale, mais si l'Ontario n'adopte pas une législation parallèle, il en résultera de la confusion et de l'inefficacité. Par exemple, si l'Ontario n'agit pas, la compétence de traiter les plaintes relatives à la protection de la vie privée sera partagée entre le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, qui sera responsable du secteur *public* provincial et municipal, et le commissaire fédéral à la protection de la vie privée, responsable du secteur privé provincial. Le public ne saura vers qui se tourner et à quel bureau s'adresser, et cette confusion risque d'entraver l'application de cette législation très importante.

- Je recommande que l'Ontario adopte une loi sur la protection de la vie privée dans le secteur privé, harmonisée avec le projet de loi C-54.

2) Qualité du service

Les normes de qualité du service constituent une priorité pour le gouvernement de l'Ontario et comprennent l'engagement de répondre à la correspondance générale dans les 15 jours ouvrables. Cependant, certains ministères ne parviennent jamais à satisfaire à la norme de 30 jours pour les demandes d'accès à l'information. Pour aider le Secrétariat du Conseil de gestion à faire savoir sans équivoque que l'administration efficace du programme ontarien d'accès à l'information et de protection de la vie privée est une priorité du gouvernement et que le respect des délais impartis à ce programme public d'importance est essentiel, je recommande :

- Que soit ajouté l'engagement de répondre en 30 jours aux demandes d'accès dans le cadre de la qualité du service et d'inclure cet engagement dans les contrats de rendement des sous-ministres et d'autres cadres supérieurs du gouvernement;
- Que soit reconnu le rôle important, voire essentiel, que jouent les coordonnatrices et les coordonnateurs

de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, par la délégation appropriée de pouvoirs décisionnels et la classification adéquate de ces postes en fonction de leur nature et du degré de responsabilité qu'ils comportent;

- Que des ressources suffisantes soient affectées aux bureaux des coordonnatrices et des coordonnateurs pour permettre un service de qualité constante.

3) Frais

La *Loi de 1996 sur les économies et la restructuration* (projet de loi 26) a instauré de nouveaux frais d'utilisation. Bien que le Bureau du commissaire appuie le principe des frais d'utilisation, la baisse spectaculaire du nombre de demandes d'accès à l'information et d'appels souligne la nécessité de revoir la structure de frais.

- Je recommande que le gouvernement revoie la structure de frais et envisage d'abaisser les frais d'appel pour les ramener au même niveau que les frais d'accès (5 \$).

4) Exclusions

Je suis très préoccupée par les lois et programmes qui soustraient certains renseignements à l'application de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*, sacrifiant les droits d'accès à l'information et de protection de la vie privée et le droit à un examen par un organisme indépendant. L'une de ces lois, la Loi de 1995 sur les relations de travail (projet de loi 7), a eu des effets particulièrement marqués. Comme en témoignent abondamment les décisions de notre organisme, la portée de la loi 7 va bien au-delà de l'intention initiale du législateur.

- Je recommande que le gouvernement examine les répercussions de la loi 7, dans le but de restreindre la portée de ses effets sur les lois régissant l'accès à l'information et la protection de la vie privée aux palier provincial et municipal.

5) Fermeture

La population risque de perdre ses droits d'accès et de protection de la vie privée lorsque des entreprises gouvernementales passent au secteur privé ou à d'autres organismes indépendants. J'en veux pour preuve le cas d'Ontario Hydro. Aux termes de la *Loi de 1998 sur la concurrence dans le secteur de l'énergie*, Ontario Hydro sera scindée en cinq entreprises distinctes, dont les deux plus importantes, la Société de production d'électricité de l'Ontario et la Société des services d'électricité de l'Ontario, ne seront pas assujetties aux lois régissant l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Je comprends qu'il soit nécessaire d'instaurer des règles du jeu équitables dans un secteur énergétique concurrentiel, mais les Ontariennes et les Ontariens ne jouiront d'aucun droit d'accès et de protection de la vie privée auprès de composantes cruciales de ce qui représentait le plus important service public du Canada, y compris la société qui gèrera toutes les centrales nucléaires de l'Ontario. «En déclarant que le secret commercial l'emporte sur l'intérêt public en matière de transparence et de responsabilité, le gouvernement supprime un important instrument dont le public a besoin», a si bien dit Paul Webster dans un article paru récemment dans un grand journal. Je recommande :

- Que le gouvernement revienne sur sa décision de soustraire les sociétés qui remplaceront Ontario Hydro à l'application des lois régissant l'accès à l'information et la protection de la vie privée;
- Que le gouvernement s'engage à consulter le Bureau du commissaire avant de conclure une privatisation ou d'instaurer d'autres mécanismes de prestation des services.

Les Ontariens constatent que l'accès aux documents gouvernementaux est restreint, soit directement, soit indirectement à la suite de nouvelles lois, de la prise en charge de certains programmes par le secteur privé et d'une diminution des ressources consacrées à l'accès à l'information.



Demandes du public

Partout en Ontario, près de 20 000 demandes d'accès ont été présentées en vertu des lois régissant l'accès à l'information et la protection de la vie privée en 1998.

Les organismes du gouvernement provincial ont reçu 9 353 demandes d'accès, 70 de plus que l'année précédente (9 283). Les organismes municipaux ont reçu 10 598 demandes en 1998, par rapport à 11 295 en 1997.

Les organismes provinciaux et municipaux déposent un rapport annuel auprès du Bureau du commissaire sur leurs activités d'accès à l'information et de protection de la vie privée. Ces rapports comprennent des données sur les demandes d'accès à des documents généraux, d'accès à des renseignements personnels ou de rectification des renseignements, ainsi que sur les réponses de ces organismes. La compilation de ces rapports donne au Bureau du commissaire un bon aperçu du degré d'observation des lois.

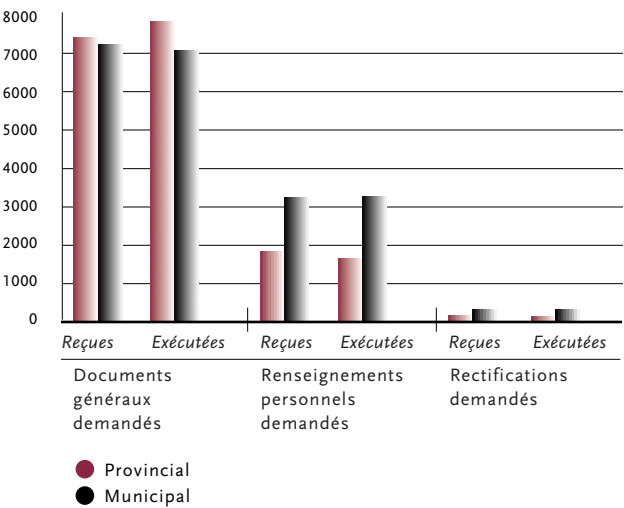
En 1998, les demandes d'accès à des documents généraux ont été presque trois fois supérieures aux demandes d'accès à des renseignements personnels. Cet écart variait beaucoup selon le palier de gouvernement en cause. Ainsi, le nombre de demandes d'accès à des documents généraux était un peu moins de quatre fois plus élevé que le nombre de demandes d'accès à des renseignements personnels dans le cas des organismes provinciaux et cette proportion était un peu supérieure à deux pour un dans le cas des organismes municipaux.

La majorité des demandes reçues par les organismes provinciaux et municipaux ont été réglées avant la fin de l'année. Un peu plus de 12 pour cent des demandes ont été reportées à 1999.

Encore une fois, c'est le ministère de l'Environnement et de l'Énergie qui a signalé le nombre le plus élevé de demandes reçues en vertu de la loi provinciale, suivi du ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels, du ministère du Travail et du ministère de la Santé. Ensemble, ces quatre ministères ont reçu 76 pour cent de toutes les demandes provinciales.

Les commissions de police ont reçu un peu plus de la moitié des demandes totales présentées en vertu de la loi municipale (51 pour cent), suivies des municipalités avec 37 pour cent, des services publics avec 6 pour cent et des conseils scolaires avec presque 3 pour cent.

DEMANDES REÇUES ET RÉGLÉES — 1998



Dans l'ensemble, en 1998, les organismes provinciaux ont répondu à 42 pour cent des demandes en 30 jours ou moins, 74 pour cent en 60 jours ou moins et un peu plus de 9 pour cent en 120 jours ou plus. En 1997, ils avaient répondu à moins de 6 pour cent des demandes en plus de 120 jours.

Du côté municipal, les organismes ont répondu à 84 pour cent des demandes en 30 jours ou moins, deux fois plus que du côté provincial. Les organismes municipaux répondent à plus de 80 pour cent des demandes en moins de trente jours chaque année depuis que la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* est entrée en vigueur le 1er janvier 1991. Dans l'ensemble, les organismes municipaux ont répondu à 96 pour cent des demandes en 60 jours ou moins et à moins de 1 pour cent en 120 jours ou plus.

Quant aux résultats, dans 30 pour cent des demandes réglées en 1998, tous les renseignements demandés ont été divulgués, et dans 18,4 pour cent des cas, certains renseignements seulement ont été divulgués. Dans le cas des demandes présentées en vertu de la loi municipale, ces proportions étaient de 48,5 pour cent et 30,6 pour cent respectivement. Dans l'ensemble, les renseignements n'ont pas été divulgués une fois sur quatre.

En vertu des dispositions législatives régissant les exceptions, les organismes peuvent et, dans certains cas,

doivent refuser de divulguer des renseignements personnels. Par les années passées, les organismes provinciaux et municipaux ont mentionné les exceptions touchant la vie privée et les renseignements personnels le plus souvent. Cette tendance s'est maintenue en 1998.

Aux termes des lois régissant l'accès à l'information et la protection de la vie privée, les particuliers ont le droit de demander que les renseignements personnels les concernant soient rectifiés. En 1998, les organismes provinciaux ont reçu quatre demandes de rectification et en ont refusé une. Les organismes municipaux ont reçu 377 demandes de rectification et en ont refusé six. Lorsqu'un organisme refuse de rectifier des renseignements personnels, l'auteur de la demande peut joindre une déclaration de désaccord au document, indiquant pourquoi il croit que les renseignements sont inexacts. Cette année, des déclarations de désaccord ont été déposées dans un cas régi par la loi provinciale et dans quatre régis par la loi municipale.

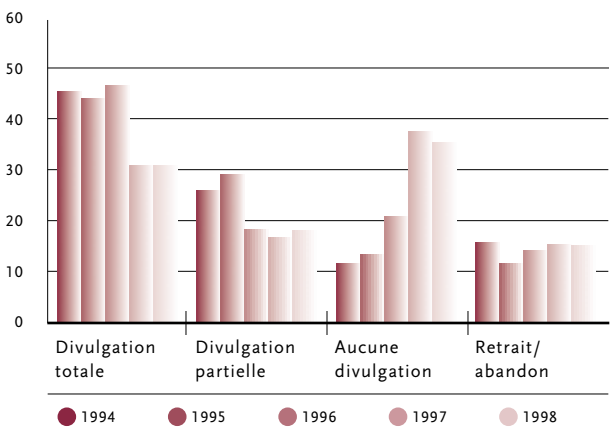
Outre les frais d'accès, les lois permettent aux organismes gouvernementaux de demander des frais supplémentaires dans certaines circonstances. Lorsque les frais prévus sont supérieurs à 25 \$, une estimation doit être présentée avant que le travail ne débute. Les organismes gouvernementaux peuvent, à leur gré, supprimer le paiement lorsqu'il semble juste et équitable de le faire après avoir pris en compte plusieurs facteurs précis.

En 1998, les organismes provinciaux ont déclaré avoir perçu 44 420 \$ au titre des frais d'accès et 274 461 \$ en frais supplémentaires. Les organismes municipaux ont perçu 55 737 \$ en frais d'accès et 69 710 \$ en frais supplémentaires.

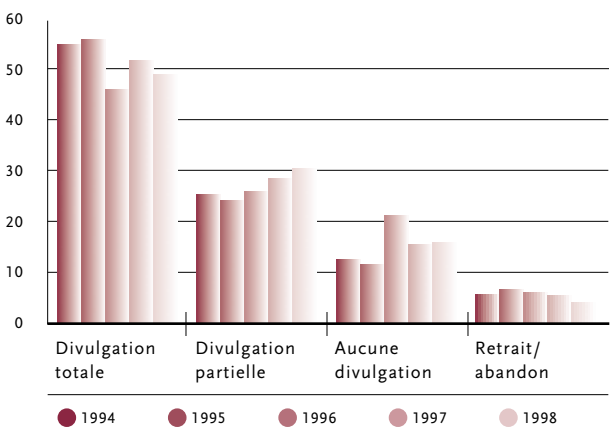
Les organismes provinciaux mentionnent souvent le temps de recherche comme raison de percevoir des frais. Les coûts de recherche ont été mentionnés dans 51 pour cent des cas où des frais ont été demandés, suivis des coûts de reproduction dans 25 pour cent des cas et des frais d'expédition dans 11 pour cent. Du côté municipal, les coûts de reproduction ont été invoqués dans 70,9 pour cent des cas, le temps de recherche dans 19,1 pour cent des cas et les frais de préparation dans 5,9 pour cent des cas.

Partout en Ontario, près de 20 000 demandes d'accès ont été présentées en vertu des lois régissant l'accès à l'information et la protection de la vie privée en 1998.

RÈGLEMENT DES DEMANDES — 1998 PROVINCIAL (%)

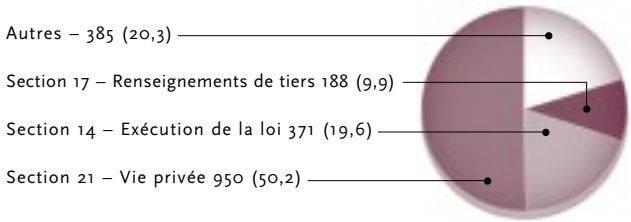


RÈGLEMENT DES DEMANDES — 1998 MUNICIPAL (%)

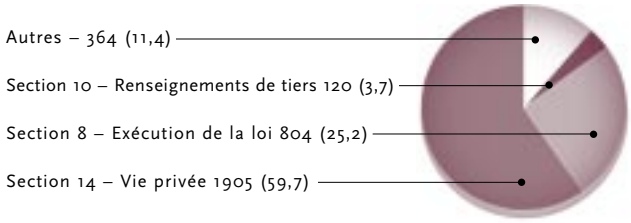


Appels du public

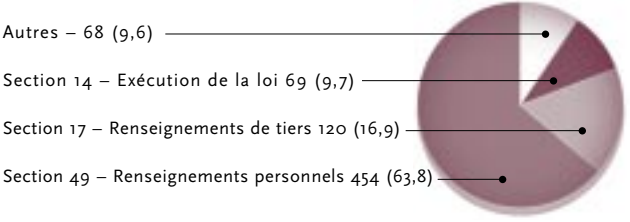
EXEMPTIONS INVOQUÉES — 1998 (NIVEAU PROVINCIAL) DOCUMENTS GÉNÉRAUX



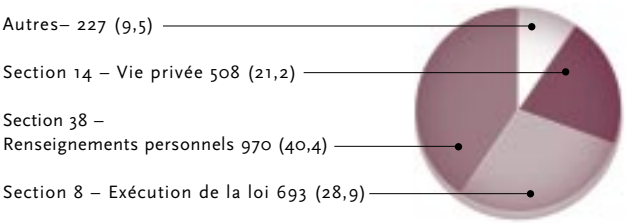
EXEMPTIONS INVOQUÉES — 1998 (NIVEAU MUNICIPAL) DOCUMENTS GÉNÉRAUX



EXEMPTIONS INVOQUÉES — 1998 (NIVEAU PROVINCIAL) RENSEIGNEMENTS PERSONNELS



EXEMPTIONS INVOQUÉES — 1998 (NIVEAU MUNICIPAL) RENSEIGNEMENTS PERSONNELS



CAS OÙ IL Y A EU ESTIMATIONS DES FRAIS – 1998

	Niveau Provincial		Niveau Municipal	
Perçus en totalité	92,2 %	4 818	42,6 %	1 135
Exemptés en partie	1,4 %	72	16,1 %	428
Exemptés en totalité	6,4 %	337	41,3 %	1 100
Total — des frais de dossier perçus	44 420 \$		55 737 \$	
Total — des frais supplémentaires perçus	274 461 \$		69 710 \$	
Total — exemptés	5 184 \$		17 743 \$	

Le droit d’interjeter appel devant un organisme indépendant, le Bureau du commissaire, constitue l’un des fondements des deux lois ontariennes régissant l’accès à l’information et la protection de la vie privée.

Quiconque présente une demande en vertu d’une ou l’autre des lois à un organisme provincial ou municipal et n’est pas satisfait de la réponse peut interjeter appel devant le Bureau du commissaire. Les appels peuvent viser le refus d’accorder l’accès à des documents généraux ou à des renseignements personnels, le refus de corriger des renseignements personnels, les frais imposés ou toute autre question de procédure liée à une demande.

Après avoir reçu un appel, le Bureau du commissaire tente d’abord de le régler par la médiation. Si toutes les questions en litige ne sont pas réglées dans un délai raisonnable, le Bureau du commissaire peut mener une enquête et rendre une ordonnance ayant force exécutoire, et notamment ordonner à l’organisme gouvernemental de divulguer une partie ou la totalité des renseignements demandés.

Amélioration du processus

En 1998, les Services de tribunal administratif ont entrepris la première phase d’un programme global de changement des processus et d’amélioration continue. Ce programme est issu d’un examen des deux secteurs de programme du Bureau du commissaire : les appels touchant l’accès à l’information et les enquêtes sur les plaintes relatives à la protection de la vie privée. L’examen avait débuté à la fin de 1997.

Le 1er mai 1998, les Services de tribunal administratif ont apporté un certain nombre de modifications à la suite de cet examen, notamment les suivantes :

- élargissement de la fonction de registraire et création d’une fonction de prise en charge afin de trier les dossiers et d’acheminer les causes vers le processus le plus efficace et le plus approprié;
- maintien de la médiation comme méthode privilégiée pour résoudre les appels et les plaintes;

- mise sur pied d’équipes provinciales et municipales efficaces de médiation afin de permettre au Bureau du commissaire d’acquérir des connaissances et une expertise d’un calibre supérieur;

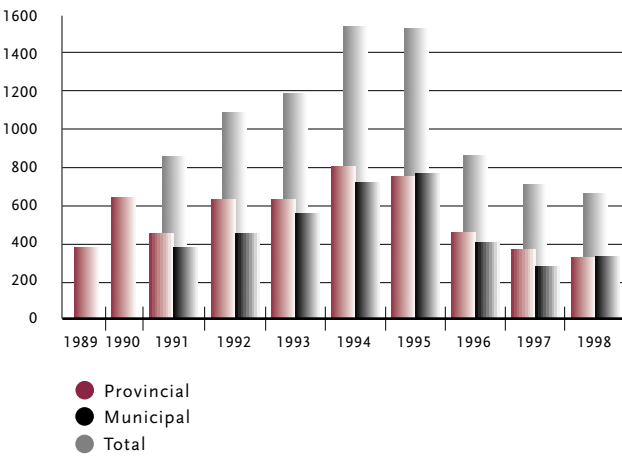
- création d’un programme de relations avec les institutions à l’intention des clients provinciaux et municipaux, qui témoigne du fait que nous pouvons servir nos clients plus efficacement si nous cherchons à les comprendre et à adapter nos rapports en conséquence.

En 1999, nous nous concentrerons sur la mise en oeuvre de la deuxième étape des modifications, qui a trait à la partie «enquête» du processus d’appel. Nous instaurerons notamment un nouveau mode de présentation et d’échange des observations dans le cadre du processus d’enquête.

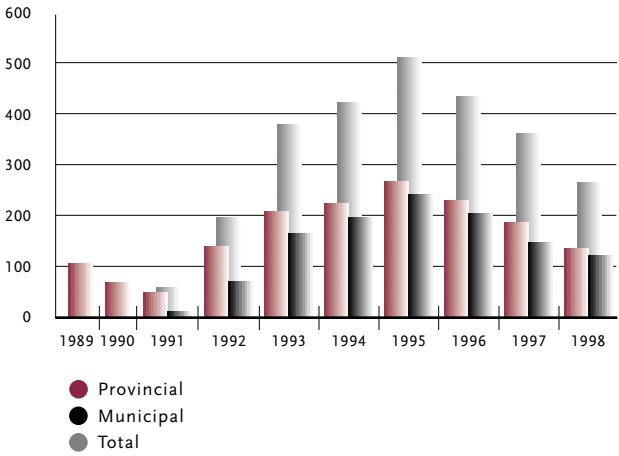
Statistiques

Au total, le Bureau du commissaire a reçu 669 appels en 1998, en baisse de 6 pour cent par rapport à l’année précédente. De ce nombre, 334 ont été déposés en vertu de la *Loi sur l’accès à l’information et la protection de la vie privée* (la loi provinciale) et 335 en vertu de la *Loi sur l’accès à l’information municipale et la protection de la vie privée* (la loi municipale). Au cours des années précédentes, le nombre d’appels présentés en vertu de la loi provinciale a toujours dépassé le nombre d’appels présentés en vertu de la loi municipale, sauf en 1995.

APPELS REÇUS – 1989-1998



ORDONNANCES RENDUES — 1989-1998



Les appels présentés en vertu de la loi provinciale ont connu une baisse de 9 pour cent par rapport à 1997. Quatre-vingt-quatre pour cent des appels présentés en vertu de la loi provinciale mettaient en cause des ministères plutôt que des organismes. Cette proportion est semblable à celle des autres années.

Les appels présentés en vertu de la loi municipale ont connu une baisse de 2 pour cent en 1998. La plus grande proportion d'appels, 44 pour cent, concernaient les services policiers; venaient ensuite les appels touchant les municipalités et les conseils scolaires. Pour la première fois, en 1998, le nombre d'appels faisant intervenir les services policiers a dépassé le nombre d'appels touchant les municipalités.

Environ le tiers de tous les appels concernaient des demandes d'accès à des renseignements personnels, 27 pour cent des demandes d'accès à des documents généraux et 31 pour cent des demandes d'accès à des documents généraux et à des renseignements personnels. Comme par les années passées, très peu d'appels ont porté sur d'autres catégories telles que les estimations des frais et les oppositions de tiers à la divulgation de renseignements.

Appels réglés

Le Bureau du commissaire a réglé 640 appels en 1998, soit une baisse de 14 pour cent par rapport à 1997. Comme par les années passées, un peu plus de la moitié (333) des appels réglés en 1998 concernaient des organismes provinciaux, en regard de 48 pour cent (307) qui mettaient en cause des organismes municipaux. Par rapport à 1997, les appels réglés ont connu une baisse de 16 pour cent dans le cas de la loi municipale et de 13 pour cent dans le cas de la loi provinciale.

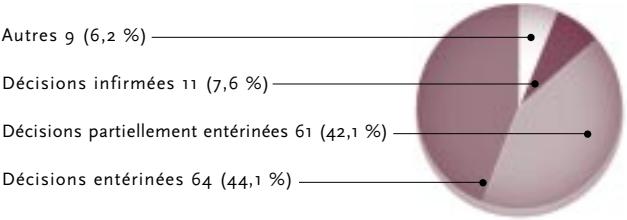
Compte tenu de l'importance accrue accordée à la médiation, la majorité des appels, 58 pour cent, ont été réglés sans qu'il soit nécessaire de rendre une ordonnance officielle. Des appels réglés sans ordonnance, 70 pour cent l'ont été grâce à la médiation, 25 pour cent ont été retirés et 3 pour cent ont été abandonnés. En outre, 2 pour cent des appels ont été rejetés sans enquête.

Quarante-deux pour cent des cas réglés en 1998 l'ont été par voie d'ordonnance. Le nombre d'appels réglés par ordonnance a baissé de 31 pour cent et la proportion relative d'appels réglés par ordonnance a baissé de 9 pour cent par rapport à 1997. En 1998, 44 pour cent des appels interjetés en vertu de la loi provinciale et 39 pour cent de ceux interjetés en vertu de la loi municipale ont été réglés par voie d'ordonnance.

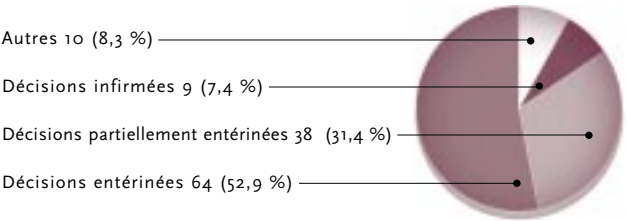
Le Bureau du commissaire a rendu 260 ordonnances en 1998, soit une baisse de 28 pour cent par rapport à l'année précédente. (Le nombre d'ordonnances est inférieur au nombre d'appels réglés par voie d'ordonnance, puisqu'une ordonnance peut viser plus d'un appel.) De ce nombre, 53 pour cent concernaient des organismes provinciaux.

Dans les appels réglés par voie d'ordonnance, la décision de la personne responsable d'un organisme provincial a été plus souvent totalement maintenue que partiellement maintenue ou rejetée. La décision de la personne responsable a été totalement maintenue dans environ 48 pour cent des appels, soit une baisse par rapport à 1997 où ce pourcentage s'élevait à 58 pour cent.

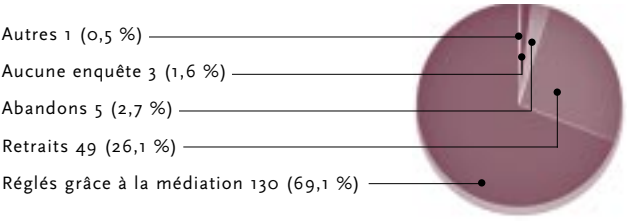
APPELS CLASSÉS AU MOYEN D'UNE ORDONNANCE PROVINCIAL – 1998



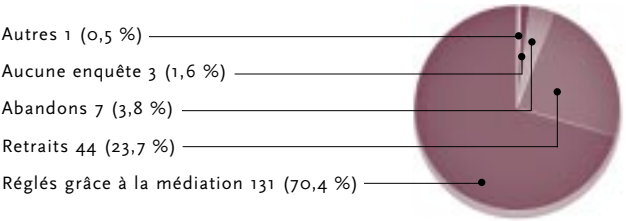
APPELS CLASSÉS AU MOYEN D'UNE ORDONNANCE MUNICIPAL – 1998



APPELS CLASSÉS AUTREMENT QUE PAR ORDONNANCE PROVINCIAL – 1998



APPELS CLASSÉS AUTREMENT QUE PAR ORDONNANCE MUNICIPAL – 1998



Réexamens

Même si les décisions rendues par le Bureau du commissaire après une enquête sont sans appel, dans certaines circonstances limitées, le Bureau du commissaire peut réexaminer une décision. En 1998, le Bureau du commissaire a reçu 37 demandes de réexamen et en a traité 36 dont quatre avaient été reçues en 1997.

Sur les 36 dossiers réglés en 1998, 26 des demandes ont été rejetées parce que les motifs de réexamen soulevés étaient insuffisants. En ce qui a trait aux dix autres demandes de réexamen, qui satisfaisaient aux critères, l'ordonnance d'origine a été maintenue dans trois cas, modifiée en partie dans un cas, modifiée totalement dans cinq cas et rejetée dans un cas. Cinq des demandes de réexamen reçues en 1998 n'étaient toujours pas réglées à la fin de l'année.

APPELS – LE BUREAU DU COMMISSAIRE
FRAIS DE DOSSIER PERÇUS – 1998

Documents généraux	7 204 \$
Renseignements personnels	1 824 \$

Les révisions judiciaires

De nombreux citoyens de l'Ontario exercent les droits que leur confèrent les lois sur l'accès à l'information, y compris celui d'interjeter appel devant le Bureau du commissaire d'une décision prise par un organisme gouvernemental de refuser une demande d'accès.

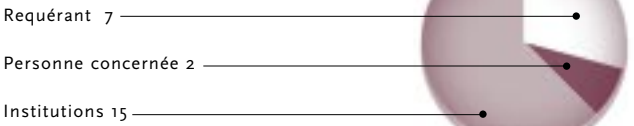
Par contre, les requêtes en révision judiciaire des ordonnances du Bureau du commissaire proviennent dans la plupart des cas d'organismes provinciaux ou municipaux, et non du public.

Sept des neuf révisions conclues en 1998 portaient sur des ordonnances du Bureau du commissaire que des institutions gouvernementales contestaient devant les tribunaux.

Sur ces neuf requêtes, sept ont été abandonnées, de sorte que les ordonnances sur lesquelles elles portaient demeurent en vigueur. Dans les deux autres cas, les tribunaux ont confirmé les ordonnances du Bureau du commissaire. Les documents gouvernementaux qui constituaient l'enjeu de ces neuf révisions judiciaires conclues en 1998 portaient sur un éventail de sujets. Ils comprennent une liste de marques déposées sur microfilm, un rapport d'inspection ministériel concernant une école privée canadienne située en France, des dossiers d'application de la loi, des documents portant sur une revendication territoriale, des documents sur un bénéficiaire d'indemnité pour accident de travail et des documents concernant l'enquête en rapport avec une plainte pour harcèlement sexuel déposée par une employée contre son employeur.

RÉVISIONS JUDICIAIRES EN COURS AU 31 DÉCEMBRE 1998 : 24

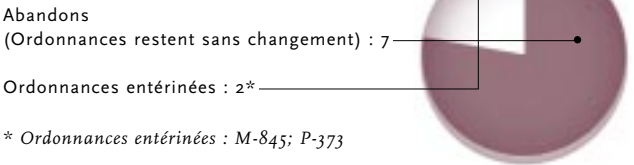
Auteur :



Nouvelles demandes reçues en 1998 : 15

RÉVISIONS JUDICIAIRES FERMÉES EN 1998 : 9

Comprenant :



* Ordonnances entérinées : M-845; P-373

Comme ce fut le cas pour les neuf dossiers clos l'an dernier, un examen des 15 nouvelles requêtes en révision judiciaire déposées en 1998 révèle que les institutions provinciales et municipales sont plus susceptibles que les particuliers de contester devant les tribunaux les ordonnances du Bureau du commissaire. En effet, 10 des 15 requérants étaient des institutions gouvernementales.

Les documents visés par ces révisions judiciaires portent également sur un large éventail de renseignements détenus par bon nombre d'institutions gouvernementales. La plupart de ces documents se divisent en deux catégories générales. La première renferme des documents reliés à l'emploi, et comprend des évaluations du rendement et des documents relatifs à des concours d'emploi. La seconde porte sur des enquêtes policières, et contient des documents portant sur des allégations d'inconduite formulées à l'endroit de la police, un dossier de plaintes du public et des documents recueillis par la police dans le cadre d'une enquête criminelle.

Le processus de révision judiciaire fait partie du régime de contrôle prévu dans les lois sur l'accès à l'information.

Les décisions prises à l'issue du processus d'appel ont force exécutoire et sont sans appel; cependant, dans certaines circonstances précises, les cours de justice peuvent réviser les décisions et déterminer si elles relevaient de la compétence du Bureau du commissaire.

La compétence d'un tribunal administratif représente l'ensemble des pouvoirs qui lui sont conférés par la législature ainsi que des principes de procédure équitable élaborés par les cours de justice. Le tribunal administratif doit donc rendre des décisions qu'il a l'autorité de rendre, selon des procédures équitables pour toutes les parties.

Dans sa révision des décisions d'un tribunal administratif, la cour déterminera si ce dernier s'est limité à son champ de compétence, conformément à la loi, et s'il a agi de façon juste, raisonnable et impartiale.

La cour qui reçoit une requête en révision judiciaire peut :

- ordonner au tribunal administratif de prendre une mesure que la loi le contraint à prendre;
- ordonner au tribunal administratif de ne pas prendre de mesures interdites par la loi;
- invalider une ordonnance qui n'est pas dans les règles;
- déclarer que la conduite du tribunal administratif est contraire à la loi.



Sur ces neuf requêtes, sept ont été abandonnées, de sorte que les ordonnances sur lesquelles elles portaient demeurent en vigueur. Dans les deux autres cas, les tribunaux ont confirmé les ordonnances du Bureau du commissaire.

Enquêtes relatives à la protection de la vie privée

Dans le but de protéger la vie privée des particuliers, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* établissent des règles visant la collecte, la conservation, l'utilisation, la divulgation, la sécurité et la suppression des renseignements personnels que détiennent les organismes gouvernementaux.

Toute personne qui croit qu'un organisme provincial ou municipal enfreint une des deux lois et porte ainsi atteinte à sa vie privée peut porter plainte au Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée. Le Bureau du commissaire mène une enquête, tente de trouver une solution par voie de médiation et, selon les conclusions de l'enquête, peut faire des recommandations officielles à l'organisme pour qu'il modifie ses pratiques.

Pour aider à assurer le respect des lois, le Bureau du commissaire vérifie également la conformité des pratiques de gestion de certains organismes. En outre, il fait des observations sur les aspects liés à la protection de la vie privée de toutes les propositions d'harmonisation informatique des organismes gouvernementaux.

Nouveau système

La façon de recevoir et de traiter les plaintes a été modifiée en 1998 dans le cadre d'une série de changements apportés aux Services de tribunal administratif visant à offrir un service plus efficace. Le 1er mai 1998, un nouveau service d'établissement des dossiers a été créé. Les plaintes reçues par téléphone, par écrit ou en personne sont acheminées vers une ou un analyste. Tout est mis en oeuvre pour résoudre le problème de façon informelle au stade de l'établissement des dossiers. Si une enquête plus détaillée est nécessaire, elle est traitée de façon plus structurée par l'entremise des équipes de médiation municipales ou provinciales.

Dans bien des cas, les dossiers qui auparavant étaient traités comme des plaintes officielles se règlent maintenant de manière informelle au stade de l'inscription.

Demandes de renseignements en hausse

En plus de mener des enquêtes sur les plaintes touchant la protection de la vie privée, le Bureau du commissaire répond également à des questions plus générales sur la protection de la vie privée reçues par téléphone ou en personne. En 1998, 615 demandes de renseignements orales concernant la protection de la vie privée ont été reçues, 103 de plus qu'en 1997.

Examen des plaintes

Le Bureau du commissaire a lancé 104 enquêtes en 1998, dont 96 ont été réglées pendant l'année.

Soixante-treize pour cent des plaintes réglées en 1998 portaient sur la divulgation de renseignements personnels, tandis que 16 pour cent avaient trait à la collecte de renseignements personnels et 5 pour cent à des questions générales liées à la protection de la vie privée.

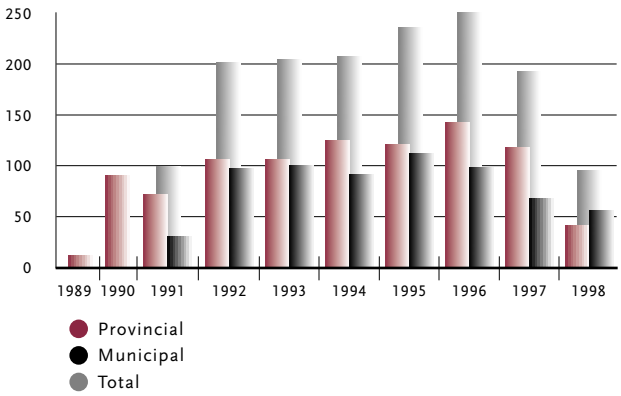
Des 96 plaintes réglées en 1998, 19 pour cent concernaient une infraction à l'une ou l'autre des lois. Des 188 cas réglés en 1997, 10,7 pour cent seulement touchaient une infraction aux lois.

Comme par les années passées, les plaintes provenaient surtout du grand public. Ainsi, 88 pour cent des plaintes ont été déposées par des membres du grand public et 5 pour cent par des employés des institutions.

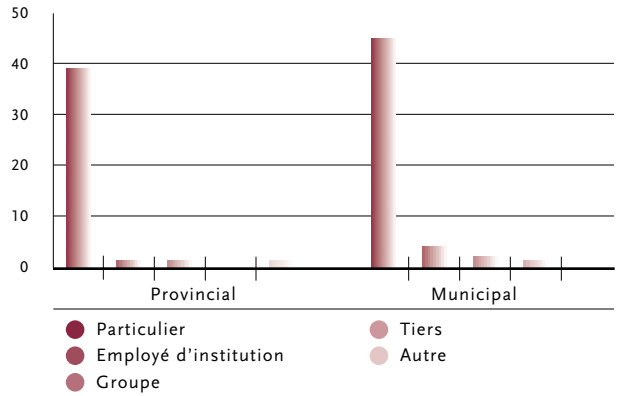
Au moment de traiter les plaintes, le Bureau du commissaire continue d'insister sur le règlement informel. Environ 61 pour cent des plaintes réglées en 1998 l'ont été de façon informelle et 33 pour cent ont été retirées ou abandonnées.

Cinq rapports d'enquête officiels ont été rendus publics en 1998 dans lesquels sept recommandations ont été faites à des organismes gouvernementaux. En outre, après un suivi, le Bureau du commissaire a constaté que toutes les recommandations qu'il avait faites par les années passées avaient été mises en oeuvre de façon satisfaisante.

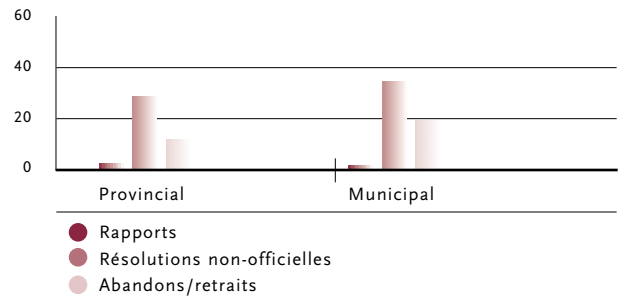
NOMBRE D'ENQUÊTES TERMINÉES — VIE PRIVÉE 1989-1998



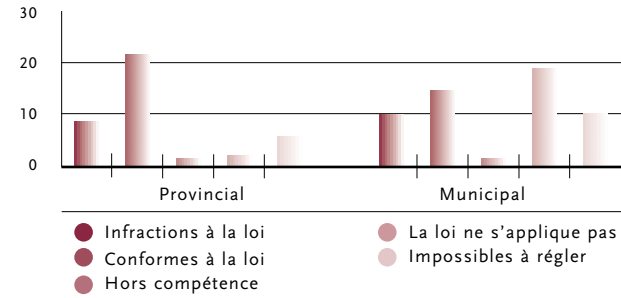
GENRE DE PLAIGNANT FAISANT L'OBJET D'ENQUÊTE VIE PRIVÉE — 1998



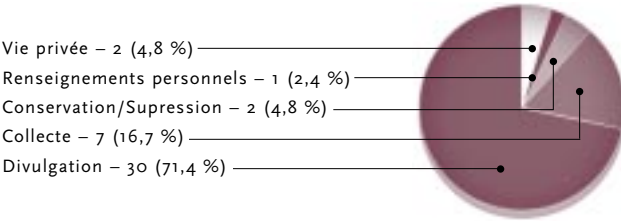
ENQUÊTES TERMINÉES PAR GENRE DE RÉOLUTION VIE PRIVÉE — 1998



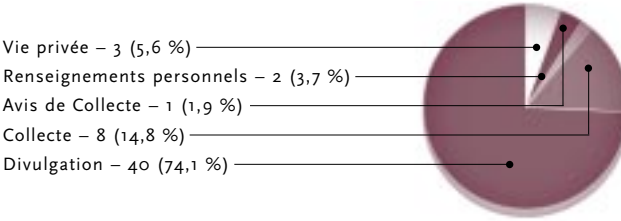
ENQUÊTES TERMINÉES PAR RÉSULTAT VIE PRIVÉE — 1998



ENQUÊTES TERMINÉES PAR CAUSE — VIE PRIVÉE PROVINCIAL — 1998



ENQUÊTES TERMINÉES PAR CAUSE — VIE PRIVÉE MUNICIPAL — 1998



SOMMAIRE DES ENQUÊTES SUR LA VIE PRIVÉE — 1998

	1997 Plaintes		1997 Total	1998 Plaintes		1998 Total
	(Provincial)	(Municipal)		(Provincial)	(Municipal)	
Reportées	26	10	36	8	10	18
Ouvertes	104	66	170	46	58	104
Terminées	122	66	188	42	54	96
En cours	8	10	18	12	14	26

Les programmes d'information du public

Dans le cadre de son mandat, le Bureau du commissaire a établi un programme dynamique d'information du public qui vise à faire connaître les lois régissant l'accès à l'information et la protection de la vie privée et à sensibiliser le public aux questions connexes.

Les quatre principales composantes du programme d'information du public sont :

- le programme d'allocutions;
- le programme de relations avec les médias;
- le programme des publications (imprimées et électroniques);
- le site Web du Bureau du commissaire.

Allocutions

M^{me} Ann Cavoukian, commissaire, est une conférencière très en demande. Elle est conviée à prendre la parole partout au Canada, aux États-Unis et devant différents organismes internationaux. Elle a fait de nombreux exposés en 1998, notamment devant les hauts dirigeants de quatre des cinq plus grandes banques du Canada à qui elle a parlé des questions liées à la protection de la vie privée. Elle a également pris la parole :

- lors d'importantes conférences technologiques;
- devant différents groupes à l'Université de Toronto et à l'Université de Waterloo;
- lors de la conférence annuelle sur la protection de la vie privée et les affaires intitulée *Managing the Privacy Revolution*, à Washington, D.C.;
- à la conférence annuelle du Conseil de gestion sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée;
- devant les représentants de nombreux autres organismes.

LE PROGRAMME D'ALLOCUTIONS DU BUREAU DU COMMISSAIRE COMPREND ÉGALEMENT :

- un programme d'allocutions dans les écoles, dans le cadre duquel des membres des Services de tribunal administratif s'adressent aux élèves des paliers primaire et secondaire. Le programme, intitulé Ask an Expert, est destiné aux élèves de 5^e et de 10^e années. Ces deux années d'études ont été choisies parce que c'est à ce moment que les notions de gouvernement et d'affaires civiques sont présentées en classe. Nous croyons qu'il est important que les enfants commencent à saisir l'importance d'un gouvernement transparent et la valeur de la protection de la vie privée dans le contexte d'autres études connexes;
- des conférences données par l'agent des relations avec les médias aux étudiantes et étudiants en journalisme des collèges et des universités;
- des conférences données par un membre de la direction du Bureau du commissaire aux étudiantes et étudiants en technologie des universités ontariennes;
- un programme général d'allocutions dans le cadre duquel des membres du personnel de différents services s'adressent à des groupes ou organismes; ainsi, des exposés ont été présentés aux adjoints administratifs du l'INCA et au personnel de conseils scolaires.

Relations avec les médias

C'est notamment par l'entremise de reportages que les Ontariennes et les Ontariens s'informent sur les questions touchant l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Le Bureau du commissaire compte deux programmes de relations avec les médias : l'un proactif, l'autre correctif. Porte-parole officiel du Bureau du commissaire, la commissaire accorde autant d'entrevues que le lui permet son horaire. En outre, le Bureau du commissaire demande une couverture médiatique lorsqu'il publie d'importants documents de politique. En 1998, la commissaire a accordé 68 entrevues à des journalistes de la presse écrite, de la télévision et de la radio du Canada et de l'Ontario ainsi qu'à des médias internationaux.

Publications

Le Bureau du commissaire a lancé 12 publications en 1998 en plus de mettre à jour et de rééditer 29 numéros de *Practices*. Parmi ces publications, mentionnons les deux premiers numéros d'une série de documents intitulée *If you wanted to know...*, qui aborde des thèmes d'intérêt public. (On trouvera à la page suivante de plus amples renseignements à ce sujet.)

Site Web

Le site Web du Bureau du commissaire représente un autre jalon des programmes d'information puisqu'il met à la disposition du public toutes les publications du Bureau du commissaire, les lois qui régissent son fonctionnement et une série de questions et réponses courantes. (Les personnes qui n'ont pas accès au Web peuvent communiquer avec le Service des communications du Bureau du commissaire et demander que des exemplaires de ces documents leur soient envoyés par la poste.) Pour de plus amples renseignements sur le contenu du site Web et pour obtenir quelques conseils de recherche, voir la page suivant la page des publications.

Publications/site Web

Pour s’acquitter de son mandat et sensibiliser le public aux questions touchant l’accès à l’information et la protection de la vie privée, le Bureau du commissaire publie chaque année un certain nombre de documents de politique et de documents spécialisés.

Ainsi, en 1998, il a publié :

- *Data Mining: Staking a Claim on Your Privacy*. Ce rapport examine une pratique de plus en plus répandue chez les gens d’affaires et qui consiste à glaner des renseignements sur leurs clients actuels et éventuels provenant d’énormes bases de données. Faute de mécanismes de protection appropriés, le forage de données peut menacer la protection des renseignements personnels. Ce document énumère les choix qui s’offrent aux consommateurs et aux entreprises pour mieux protéger leur vie privée.
- *Privacy: The Key to Electronic Commerce*. Ce rapport donne un aperçu de certains problèmes que pose le commerce électronique relativement à la protection de la vie privée et présente quelques solutions possibles.
- *The Internet: A Guide for Ontario Government Organizations*. Produit en collaboration avec le Secrétariat du Conseil de gestion, ce rapport offre aux coordonnateurs provinciaux et municipaux de l’accès à l’information et de la protection de la vie privée un aperçu des raisons pour lesquelles Internet sera un élément clé de tout programme d’accès à l’information et de protection de la vie privée.
- *L’autoroute 407, la route express à péage : Comment circuler sur cette route en conservant votre anonymat*. Fruit de la collaboration entre le Bureau du commissaire et la Société d’investissement dans les transports de l’Ontario, ce document explique la notion de «compte anonyme» qui a été élaborée pour répondre aux préoccupations concernant la protection de la vie privée que soulève l’utilisation d’un système de surveillance électronique à des fins de facturation.

- *Mesures législatives ontariennes régissant la divulgation des renseignements personnels des élèves*. Présenté sous forme de questions et réponses, ce rapport passe en revue le droit des élèves et de leurs parents d’obtenir des écoles des renseignements personnels concernant les élèves et explique la façon dont la *Loi sur l’accès à l’information municipale et la protection de la vie privée* et la *Loi sur l’éducation* s’appliquent.

Le Bureau du commissaire a également mis à jour et réédité ses 29 principaux numéros de *Practices*, qui traitent de tout un éventail de sujets touchant l’accès à l’information et la protection de la vie privée, notamment *Divulgation systématique/Diffusion automatique (DS/DA) de l’information gouvernementale* et *Video Surveillance: The Privacy Implications*.

Le Bureau du commissaire a également publié son rapport annuel de 1997, deux numéros du bulletin *Perspectives* et deux numéros de l’*Index des sujets*.

Il a également lancé les deux premières publications d’une série de documents intitulée *If you wanted to know...*, qui traite de thèmes variés dont beaucoup ont trait à Internet. Les deux premiers documents publiés sont :

- *How to fight Spam*, qui traite du problème de plus en plus répandu que posent les messages électroniques non sollicités et explique comment réduire cette forme d’abus.
- *What to do about Cookies*, qui explique ce qu’est un témoin, ou *cookie*, et comment les utilisateurs du Web peuvent réduire les traces électroniques qu’ils laissent derrière eux sur Internet.

Déjà disponibles

Tous ces rapports et beaucoup de rapports antérieurs du Bureau du commissaire sont disponibles sur le site Web du Bureau du commissaire (www.ipc.on.ca). Vous pouvez également communiquer avec le Service des communications au (416) 326-3333 ou 1-800-387-0073 et demander que les rapports qui vous intéressent vous soient envoyés par la poste.

Parmi les autres rapports disponibles, on retrouve : *Vol d’identité : Qui se sert de votre nom?* (1997); *A Model Access and Privacy Agreement* (1997), qui comprend un modèle à insérer dans les contrats conclus lorsqu’une fonction gouvernementale est cédée au secteur privé, et *Privacy-Enhancing Technologies: The Path to Anonymity* (1995).

Pour recevoir régulièrement les publications du Bureau du commissaire par courrier électronique, envoyez-nous un message à publicat@ipc.on.ca en précisant vos nom, adresse et numéro de téléphone ainsi que l’adresse électronique à laquelle vous souhaitez recevoir les publications, et nous ajouterons vos coordonnées à notre liste d’envoi.

Notre site Web

Pour se familiariser avec les questions touchant l’accès à l’information et la protection de la vie privée, les lecteurs sont invités à visiter le site Web du Bureau du commissaire à www.ipc.on.ca. Ce site primé, reconnu comme une ressource importante, a mérité un prix NetGuide Gold Site et a été choisi à deux reprises comme site de la semaine par Ethic Connexion.

Ce site Web a été conçu pour vous aider, qu’il s’agisse de régler un problème d’accès à l’information ou de protection de la vie privée, d’en apprendre davantage sur ces questions ou de vous familiariser avec le Bureau du commissaire.

Le site comprend un certain nombre de sections. Dans la première, intitulée **Quoi de neuf?**, on retrouve les plus récents ajouts, notamment les dernières ordonnances et des communiqués. La section suivante, intitulée **Notre rôle**, décrit les fonctions du Bureau du commissaire. Elle contient des liens vers les deux lois qui lui confèrent son mandat, à savoir la *Loi sur l’accès à l’information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur l’accès à l’information*

municipale et la protection de la vie privée. (On retrouve le texte intégral des deux lois et deux petits guides qui les expliquent en langage simple dans la section intitulée **Lois sur l’accès à l’information et la protection de la vie privée**.) La section *Notre rôle* comprend également les rapports annuels, trois séries de questions et réponses sur l’accès à l’information, les appels et la protection de la vie privée ainsi que des renseignements sur la commissaire. La version anglaise de cette section contient aussi le code de procédure *IPC Code of Procedures*, qui comprend *Practices*, des documents d’information et des formulaires.

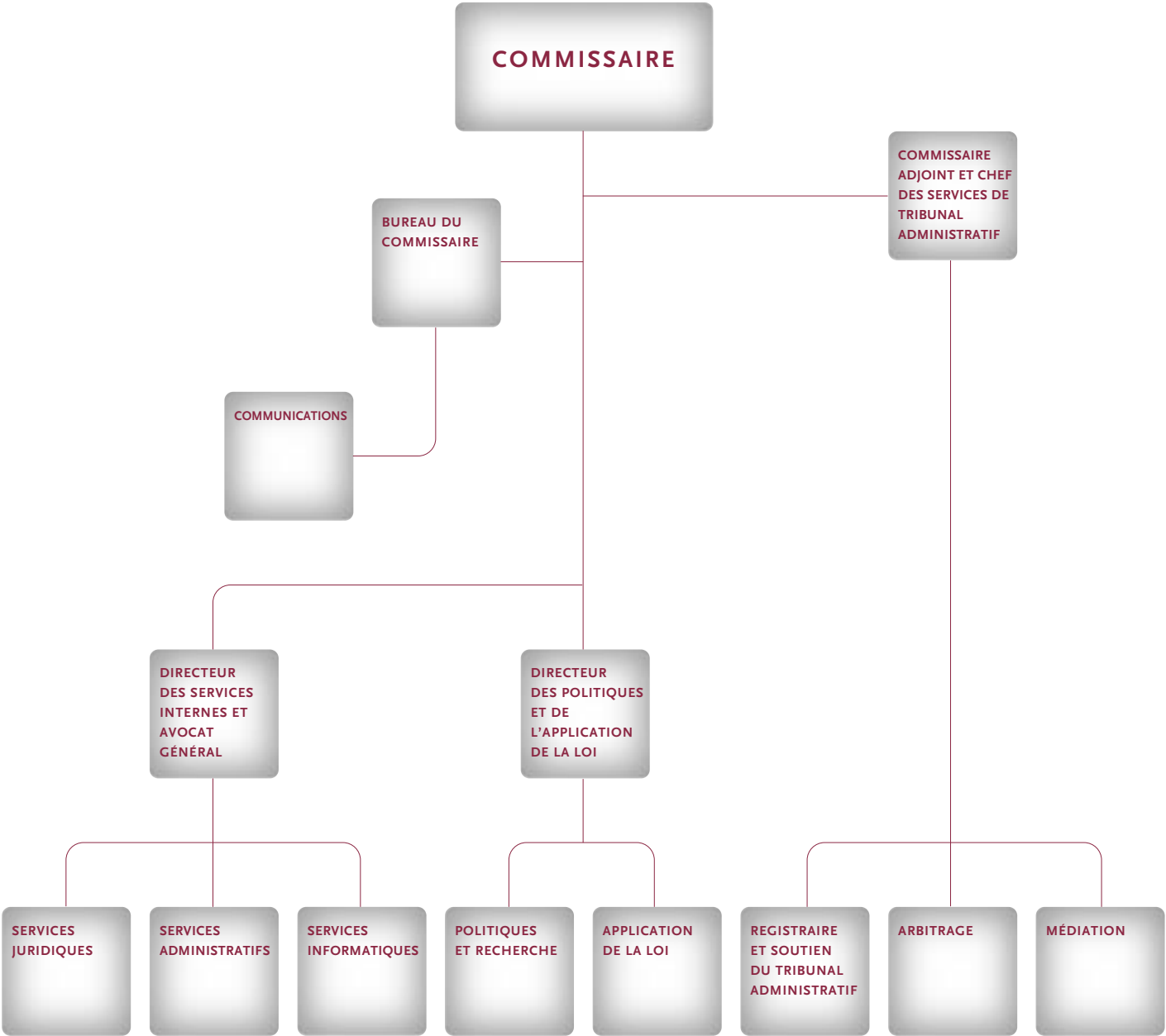
Une section importante du site porte sur les **ordonnances et enquêtes**. On peut retracer les documents en utilisant l’index des sujets ou l’index des articles ou encore le moteur de recherche de la page d’accueil.

L’une des sections les plus populaires de notre site Web est celle qui s’intitule **Accès à l’information et protection de la vie privée**. Les visiteurs peuvent y retrouver des documents de politique, des numéros de *Dans la pratique* et du bulletin semestriel *Perspectives*, une liste de sujets d’actualité qui intéressent le Bureau du commissaire ainsi que des liens vers d’autres sites intéressants. La version anglaise comprend en outre la série de documents *If you wanted to know...*, qui aborde différents thèmes d’actualité.

La section **Comment nous joindre** donne l’adresse du Bureau du commissaire ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur pertinents.

Pour aider les gens à se retrouver sur le site, ce dernier comprend un certain nombre de fonctions utiles, notamment la section intitulée **Où trouver ce que vous cherchez**, qui présente un plan du site Web et le moteur de recherche qui vous aidera à localiser des mots ou des phrases spécifiques partout dans le site.

Nous avons mis tout en oeuvre pour que notre site Web soit facile à utiliser. Sa conception et son contenu sont continuellement mis à jour, et nous comptons le réviser en 1999. Si vous avez des suggestions concernant la présentation du site ou les ressources accessibles en ligne, veuillez nous les envoyer à bspence@ipc.on.ca. Nous apprécions vos commentaires.



	ESTIMATIONS POUR 1998-1999	CHIFFRES ACTUELS POUR 1997-1998	ESTIMATIONS POUR 1997-1998
Salaires et traitements	4 532 100	3 607 678	4 732 100
Avantages sociaux	861 100	828 957	923 800
Transport et communications	141 400	90 785	141 400
Services	823 800	559 100	668 800
Fournitures et matériel	151 800	262 577	106 800
Dépenses totales	6 510 200	5 349 097	6 572 900

Rem. : L'exercice du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée débute le 1^{er} avril et se termine le 31 mars. Le vérificateur provincial vérifie annuellement l'administration financière du Bureau du commissaire.

Annexe 1

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 1998.

NOM	POSTE	SALAIRE PAYÉ	AVANTAGES
Cavoukian, Ann	Commissaire	127 924,96 \$	368,64 \$
Mitchinson, Tom	Commissaire adjoint et chef des Services de tribunal administratif	124 447,03 \$	345,00 \$
Anderson, Ken	Directeur des Services internes et avocat général	120 357,80 \$	344,16 \$
Challis, William	Conseiller juridique	108 032,96 \$	308,56 \$
Giuffrida, David	Conseiller juridique	101 525,33 \$	290,52 \$



COMMISSAIRE À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

80, rue Bloor ouest
Bureau 1700
Toronto (Ontario) M5S 2V1

Tél : 416-326-3333
Téléc : 416-325-9195
Site Web : <http://www.ipc.on.ca>

1-800-387-0073
ATS : 416-325-7539