



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



information and privacy. The Commissioner is appointed by and reports to the Legislative Assembly of Ontario. The Commissioner is independent of the government of the day in order to ensure impartiality. The Municipal Freedom of Information and Protection of Privacy Act, which came into effect January 1, 1991, broadened the number of public institutions covered by Ontario's access and privacy legislation. The Information and Privacy Commissioner (IPC) plays a crucial role under the two Acts. Together, they establish a system for public access to government information, with limited exemptions, and for protecting personal information held by government organizations at the provincial or municipal level. The provincial Act applies to all provincial ministries and agencies, boards and commissions; colleges of applied arts and technology; and district health councils. The municipal Act covers local government organizations, such as municipalities; police, library, health and school boards; public utilities; and transit commissions. Freedom of information refers to public access to general records relating to the activities of government, ranging from administration and operations to legislation and policy. The underlying objective is open government and holding elected and appointed officials accountable to the people they serve. Privacy protection, on the other hand, refers to the safeguarding of personal information – that is, data about individuals held by government organizations. The Acts establish rules about how government organizations may collect, and disclose personal data. In addition, individuals have the right to access their own personal information and are entitled to have it corrected if necessary. The mandate of the IPC is to provide an independent review of government decisions and practices concerning access and privacy. To safeguard the public interest under the Acts, the IPC has five key roles: • resolving appeals when government organizations refuse to release information; • investigating privacy complaints about government-held information; • ensuring that government organizations comply with the Acts; • conducting research on access and privacy issues and providing advice on proposed legislation and programs; • educating the public about Ontario's access and privacy laws and access and privacy issues. In accordance with the legislation, the Commissioner delegated some of the decision-making powers to various staff. The Assistant Commissioner and selected staff were given the authority to assist her by issuing orders, resolving appeals, and investigating privacy complaints. Under the authority of the Commissioner, government practices were reviewed, and proposed inter-ministry computer matches commented on. Ontario's Freedom of Information and Protection of Privacy Act, which came into effect on January 1, 1988, established an Information and Privacy Commissioner as an officer of the Legislature to provide an independent review of the decisions and practices of government organizations concerning access and privacy. The Commissioner is appointed by and reports to the Legislative Assembly of Ontario. The Commissioner is independent of the government of the day in order to ensure impartiality. The Municipal Freedom of Information and Protection of Privacy Act, which came into effect January 1, 1991, broadened the number of public institutions covered by Ontario's access and privacy legislation. The Information and Privacy Commissioner (IPC) plays a crucial role under the two Acts. Together, they establish a system for public access to government information, with limited exemptions, and for protecting personal information held by government organizations at the provincial or municipal level. The provincial Act applies to all provincial ministries and agencies, boards and commissions; colleges of applied arts and technology; and district health councils. The municipal Act covers local government organizations, such as municipalities, police, library, health and school boards; public utilities; and transit commissions. Freedom of information refers to public access to general records relating to the activities of government, ranging from administration and operations to legislation and policy. The underlying objective is open government and holding elected and appointed officials accountable to the people they serve. Privacy protection, on the other hand, refers to the safeguarding of personal information – that is, data about individuals held by government organizations. The Acts establish rules about how government organizations may collect, and disclose

Objets des lois

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.



Information and Privacy
Commissioner/Ontario
Commissaire à l'information
et à la protection de la vie privée/Ontario

L'Honorable Gary Carr
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de présenter le rapport annuel de 1999 du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée. Ce rapport porte sur la période allant du 1^{er} janvier 1999 au 31 décembre 1999.

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

Ann Cavoukian, Ph.D.
Commissaire



80 Bloor Street West,
Suite 1700,
Toronto, Ontario
M5S 2V1

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

416-326-3333
1-800-387-0073
Fax/Téléc: 416-325-9195
TTY: 416-325-7539
<http://www.ipc.on.ca>

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 1^{er} 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 1^{er} 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
--------------------	---

LE POINT SUR LES ENJEUX :

Réaction du gouvernement aux recommandations contenues dans la rapport de l'an dernier	3
---	---

PRINCIPAUX ENJEUX :

Les cartes intelligentes : ce qu'il faudrait prévoir dans les lois	5
Une famille en deuil devrait pouvoir accéder aux renseignements sur le défunt	7
L'impartition ne permet pas aux institutions de se soustraire leurs obligations	9

RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSAIRE :

Conclusions et recommandations de la commissaire	11
--	----

COLLABORATIONS

Résolution des problèmes de concert avec les organismes gouvernementaux	14
--	----

DEMANDES DU PUBLIC :

Demandes d'accès déposées en 1999	16
Observation du taux de réponse	19

APPELS DU PUBLIC :

Décisions portées en appel devant le Bureau du commissaire	24
--	----

LES RÉVISIONS JUDICIAIRES :

Décisions rendues en 1999	27
---------------------------	----

ENQUÊTES SUR LA VIE PRIVÉE :

Statistiques de 1999 et analyse	29
---------------------------------	----

RENSEIGNEMENTS SUR LE BUREAU DU COMMISSAIRE :

Les programmes d'information du public	32
Publications	34
Site Web	36
Organigramme	37
États financiers	38
Annexe 1	38

Message de la commissaire

Dans le rapport annuel de l'an dernier, j'ai souligné les enjeux les plus pressants en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée en 1998. Le rapport a été très bien accueilli, au point où nous avons dû commander une réimpression pour répondre à la demande. Il a également suscité un débat soutenu dans les médias et au sein du gouvernement. J'adopte donc la même démarche pour le rapport annuel de 1999.

L'an dernier, j'ai invité le gouvernement de l'Ontario à prendre des mesures précises dans un certain nombre de domaines d'importance. La réaction du gouvernement à mes recommandations est décrite dans le présent rapport. Je relève également trois nouveaux enjeux dans des domaines qui ont fait l'actualité au cours de la dernière année. Ces *principaux enjeux*, qui sont étudiés en profondeur, sont 1) les inquiétudes que soulèvent les *cartes intelligentes* en matière de protection de la vie privée et les mesures prises pour les atténuer, alors que le gouvernement s'intéresse de plus en plus à cette technologie; 2) *l'accès familial à l'information*, et plus précisément une solution proposée au problème délicat que représente l'accès des membres de la famille immédiate aux renseignements relatifs à un proche décédé; 3) *l'impartialité*, et notamment les nouvelles décisions judiciaires sur les exigences que le gouvernement doit respecter concernant l'accès à l'information et la protection de la vie privée lorsqu'il confie des programmes et services au secteur privé.

Qualité des services

Tous les paliers de gouvernement cherchent à juste titre à fournir des services de qualité. Depuis quelques années, le gouvernement de l'Ontario a fait de cet objectif une priorité en rationalisant son fonctionnement, en se concentrant sur ses activités de base et en instaurant des systèmes efficaces de responsabilisation et d'évaluation du rendement. Les ministères doivent se conformer à des normes strictes pour répondre aux appels téléphoniques et aux lettres, servir les clients en personne et résoudre les plaintes. Cependant, le gouvernement n'a pas encore jugé bon de suivre ma recommandation d'obliger les ministères à respecter les délais de réponse prévus dans les lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée. On conviendra sans doute que ces responsabilités légales ne sont pas moins importantes que les politiques louables adoptées en application du Cadre stratégique pour la qualité des services.

L'an dernier, je me suis engagée fermement à rendre compte avec plus de précision du délai de réponse aux demandes d'accès. Le présent rapport fournit donc le taux de réponse de chaque ministère ainsi que de certains corps de police, municipalités et commissions hydroélectriques. Je propose également des recommandations dont l'application pourrait renforcer l'engagement déclaré du gouvernement d'améliorer cet aspect.

Éducation et information du public

L'information du public représente l'un des aspects les plus importants du mandat du Bureau du commissaire. En 1999, nous avons lancé un nouveau programme (*À la rencontre de l'Ontario*) dans le cadre des initiatives du Bureau du commissaire visant à informer la population de la législation et des enjeux touchant l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Une équipe du Bureau du commissaire s'est rendue dans la région de London à l'automne 1999, et a prévu de visiter Kingston/Belleville et Thunder Bay en 2000. Pendant un ou deux jours, l'équipe participe à des tribunes téléphoniques et discute avec des groupes communautaires, des associations d'entreprises et des comités de rédaction de journaux locaux concernant l'importance des lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, et leur pertinence dans la vie quotidienne. Nous avons également réalisé des progrès marquants au cours de l'année du côté de nos programmes scolaires. Notre programme *Accès à l'information et protection de la vie privée : ce que les élèves doivent savoir* est maintenant bien intégré dans le programme d'études sociales de 6^e année dans toute la province. Nous fournissons au personnel enseignant une trousse pour les aider à dispenser le programme, et des conférenciers visitent le plus grand nombre possible de classes de 6^e année dans le cadre de notre programme parallèle *Ask an Expert (Demandez à un expert)*. À l'automne 2000, nous lancerons une initiative semblable pour le nouveau programme d'éducation à la citoyenneté de 10^e année.

Collaborations

Le Bureau du commissaire est résolu à resserrer ses rapports avec les organismes gouvernementaux. En cherchant à mieux comprendre les activités de nos institutions clientes, nous serons mieux en mesure de traiter les appels et les plaintes. Nous croyons également que cette familiarité nous aidera à promouvoir ensemble les objets des lois. Le présent rapport contient une section intitulée *Collaborations*, qui traite des aspects positifs de notre travail avec les ministères du Procureur général, du Solliciteur général, des Services correctionnels et du Travail au cours de la dernière année.

Bases de données sur les véhicules automobiles

À la fin de 1999, des reportages ont paru dans les journaux sur l'accessibilité des renseignements provenant des bases de données sur les permis de conduire et l'immatriculation des véhicules. Le ministère des Transports de l'Ontario (MTO) a commencé à administrer ces deux bases de données publiques bien avant l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* le 1^{er} janvier 1988. Les renseignements contenus dans ces bases de données sont accessibles au public sous la forme de documents individuels, et sont également fournis sous forme globale à certains organismes et entreprises privées aux fins de la gestion des systèmes de transport, de l'application de la loi, de la sécurité automobile et des instances civiles. L'accès global n'est autorisé qu'en vertu d'accords officiels avec le MTO, qui sont assortis de restrictions précises sur l'utilisation des renseignements. Bien que la loi autorise l'accès à de telles bases de données publiques, il importe de protéger la vie privée des gens dans la mesure du possible. Grâce aux efforts du Bureau du commissaire, l'adresse domiciliaire, qui représente probablement l'un des renseignements personnels les plus sensibles pour la protection de la vie privée, est retirée des documents fournis en réponse aux demandes d'accès individuelles. Actuellement, nous collaborons étroitement avec le MTO pour assujettir à des critères stricts l'autorisation d'accéder aux données globales et renforcer les mesures actuelles de protection des renseignements personnels.

La protection de la vie privée dans le secteur privé

Je crois fermement que le respect de la vie privée est bonne pour les affaires. C'est là l'une des raisons pour lesquelles j'appuie la loi fédérale qui régit le secteur privé en la matière, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*. L'an dernier, j'ai demandé au gouvernement de l'Ontario de déposer une loi provinciale semblable afin de créer un modèle de protection de la vie privée adapté aux besoins de l'Ontario pour les secteurs public et privé. J'espère que le gouvernement répondra à cet appel au cours de l'année qui vient en proposant une loi qui permettra de répondre aux besoins de tous les secteurs de l'économie, y compris celui de la santé, un secteur important et complexe. Les progrès technologiques effrénés menacent de plus en plus la vie privée. La technologie et la vie privée ne sont pas nécessairement incompatibles; il existe toutefois entre eux des rapports complexes. Il est essentiel de disposer d'une loi complète à cet égard pour protéger la liberté de choix et la vie privée de toute la population ontarienne.

Remerciements

L'accès à l'information, et particulièrement la protection de la vie privée, sont des domaines qui évoluent à une cadence infernale, mais nous faisons de notre mieux. Je dis « nous » car c'est là le travail de toute une équipe. Le personnel du Bureau du commissaire ne finit plus de m'étonner et de m'enchanter par son dévouement et son enthousiasme. Les valeurs fondamentales que sont la transparence du gouvernement et la protection de la vie privée nous tiennent à coeur, et cet engagement nous permet d'évaluer les priorités, d'orienter les ressources vers les aspects qui préoccupent le plus le public et de remplir notre obligation de protéger l'intérêt public du mieux que nous le pouvons dans ces deux domaines vitaux. Je tiens tous les employés du Bureau du commissaire en haute estime, et je leur adresse mes remerciements les plus sincères. Ils me sont tout à fait indispensables.

Le point sur les enjeux

Dans cette nouvelle section du rapport annuel du Bureau du commissaire, je traite de plusieurs grands enjeux mentionnés dans le rapport de l'an dernier et je commente les mesures que le gouvernement a prises à leur sujet.

Taux d'observation du délai de réponse

Dans le rapport de l'an dernier, nous soulignons l'importance pour le gouvernement de veiller à respecter le délai de 30 jours prévu dans la loi pour répondre aux demandes d'accès à l'information. Un régime efficace d'accès à l'information est essentiel pour assurer une participation éclairée au processus démocratique et un gouvernement transparent et responsable. Pour ce faire, il faut répondre aux demandes d'accès dans les délais prévus par les lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Plusieurs ministères ont présenté une nette amélioration en 1999, mais dans l'ensemble, les ministères affichent une très mauvaise performance. Ainsi, en 1999, moins de la moitié des demandes adressées aux organismes provinciaux ont fait l'objet d'une réponse dans les 30 jours.

Le gouvernement cherche à améliorer la situation, notamment en élaborant des lignes directrices prévoyant des pratiques exemplaires en matière de réponse aux demandes d'accès, mais à notre avis, il devrait faire beaucoup plus. Dans mon dernier rapport, j'ai formulé trois recommandations sur les mesures à prendre. J'en ajoute trois de plus cette année. Le gouvernement ne manquera pas d'agir s'il est vraiment résolu à respecter les exigences de la loi.

Barème des frais

L'an dernier, j'ai discuté des frais exigés pour les demandes d'accès et les appels que le gouvernement de l'Ontario impose depuis 1996. J'ai expliqué en détail la profonde incidence de ces frais sur le recours aux lois par le public, mais le gouvernement n'a pris aucune mesure pour régler les problèmes causés par le barème des frais.

Pour attirer l'attention sur cette question, je joins trois tableaux au présent rapport. Le premier montre les frais moyens imposés par les institutions provinciales pour les demandes d'accès aux renseignements personnels et aux documents généraux au cours des quatre dernières années. Comme le tableau l'indique, les frais moyens imposés pour l'accès aux renseignements personnels ont plus que doublé au cours de cette période, passant de 5,35 \$ à 12,72 \$, alors que le coût moyen d'une demande d'accès aux documents

généraux est passé de 27,48 \$ à 46,66\$. Ces chiffres sont particulièrement troublants.

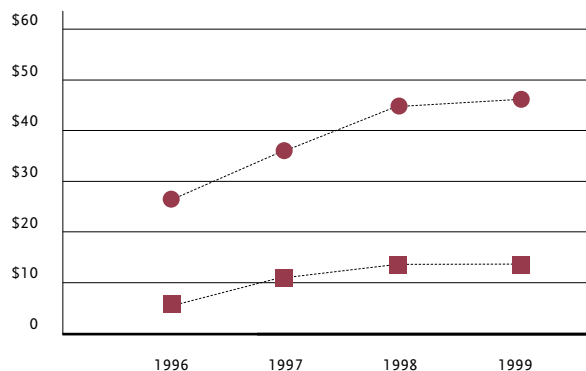
Le deuxième tableau contient des données comparables pour les demandes d'accès présentées en vertu de la loi municipale. Ainsi, les frais pour les demandes de renseignements personnels sont passés de 2,74 \$ à 6,99 \$. C'est là une hausse importante, mais le coût moyen demeure bien inférieur aux frais imposés pour les demandes en vertu de la loi provinciale. Les frais pour l'accès à des documents généraux au palier municipal sont passés de 14,63 \$ à 19,18 \$, une augmentation plus légère. Encore une fois, ces frais sont bien inférieurs à ceux exigés pour les demandes au palier provincial.

Le troisième tableau compare les frais exigés en Ontario par rapport à ceux d'autres grandes provinces. Il révèle certaines différences marquées. Par exemple, ce n'est qu'en Ontario que l'on exige des frais pour accéder à ses propres renseignements personnels, ainsi que des frais en cas d'appel relatif à des renseignements personnels ou à des documents généraux. L'Ontario est également la seule province à part l'Alberta à ne pas laisser aux institutions la liberté de supprimer les frais si elles le jugent approprié.

Il faut absolument éviter d'affaiblir le droit d'accès à l'information dont le gouvernement a la garde en imposant des frais élevés. Dans la section des recommandations, je propose un examen complet du barème de frais du gouvernement en matière d'accès à l'information.

FRAIS MOYENS DES DEMANDES - PROVINCIAL

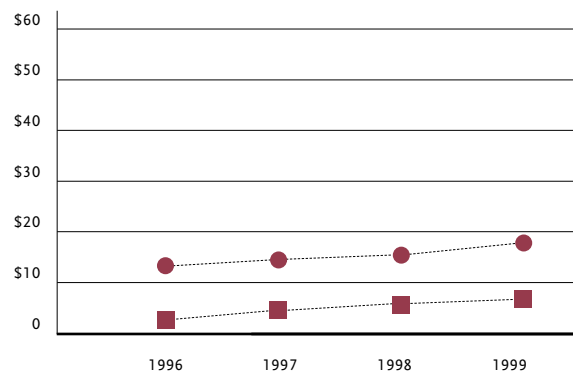
● Documents généraux
■ Renseignements personnels



Documents généraux	27.48	36.02	45.01	46.66
Renseignements personnels	5.35	10.98	12.31	12.72

FRAIS MOYENS DES DEMANDES - MUNICIPAL

● Documents généraux
■ Renseignements personnels



Documents généraux	14.63	15.55	15.56	19.18
Renseignements personnels	2.74	5.01	6.30	6.99

COMPARAISON DES FRAIS EXIGÉS POUR LES DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION EN DATE DU 31 DÉC. 1999

	PALIER FÉDÉRAL	COLOMBIE- BRITANNIQUE	ALBERTA	QUÉBEC	ONTARIO
Frais obligatoires ou discrétionnaires	discrétionnaires	discrétionnaires	obligatoires	discrétionnaires	obligatoires
Suppression des frais	Oui	Oui	Oui	Oui ¹	Oui
Frais de demande	Oui, 5 \$	Non	Oui ²	Non	Oui, 5 \$
Frais d'appel	Non	Non	Non	Non	Oui 10\$ - Rens. pers. 25 \$ - Doc. gén.
Frais d'accès à ses renseignements personnels	Non	Non	Non	Non	Oui
Frais d'accès – documents généraux					
Temps de recherche gratuit	5 premières heures	3 premières heures	Oui	Oui	Non
Frais de recherche, de récupération et de copie	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
Frais de lecture, de retranchement et de préparation	Non ³	Oui ⁴	Oui ⁵	Non	Oui
Photocopie	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

1 Québec

2 Alberta

3 Palier fédéral

4 Colombie-Britannique

5 Alberta

– Les organismes publics peuvent supprimer les frais

– 25 \$ – demande générale

– 50 \$ – demande continue

– frais de préparation après cinq heures

– Pas de frais de retranchement

– Pas de frais de lecture

Les cartes intelligentes

Un sujet qui intéresse le Bureau du commissaire depuis plus de dix ans a fait la une des journaux lorsque le gouvernement, dans le discours du Trône d'octobre 1999, a annoncé l'instauration d'une carte intelligente en Ontario. Cette mention est brève mais très éloquente :

Les nouvelles technologies peuvent améliorer l'efficacité des services et prévenir la fraude. Le premier ministre a donné au président du Conseil de gestion du gouvernement le mandat d'explorer les possibilités qu'offre la nouvelle technologie des cartes intelligentes et lui a confié la responsabilité générale de toutes les initiatives gouvernementales dans ce domaine.

La commissaire a immédiatement communiqué avec le gouvernement pour se renseigner sur ses projets. Elle a également publié un communiqué précisant qu'elle s'attendait à être consultée et à fournir des conseils et de l'aide au gouvernement. En outre, elle a indiqué sa volonté de faire en sorte que les cartes intelligentes soient implantées conformément aux règles suivantes :

- La vie privée des Ontariennes et des Ontariens doit être respectée;
- L'usage des cartes intelligentes devrait être réservé à des fins appropriées;
- La sécurité et l'intégrité des données contenues dans les cartes devraient être assurées;
- Les utilisations et consultations non autorisées des cartes devraient être interdites.

En 1993, le Bureau du commissaire a publié un document intitulé *Les cartes à puce* qui présente la technologie et ses applications et décrit les préoccupations que soulèvent les cartes intelligentes en ce qui concerne la vie privée. À l'époque, le Bureau du commissaire avait recommandé que le gouvernement provincial établisse une stratégie coordonnée concernant les cartes intelligentes sous la direction du Secrétariat du Conseil de gestion, et qu'il élabore des normes et lignes directrices d'ordre technique et aux fins de la protection de la vie privée à l'échelle du gouvernement.

En 1997, le Bureau du commissaire a publié un second document, *Smart, Optical and Other Advanced Cards: How to*

Do a Privacy Assessment, en collaboration avec l'Association canadienne de la technologie des cartes à mémoire. Il avait pour but d'aider les réalisateurs et les fournisseurs d'applications utilisant des cartes intelligentes à comprendre et à appliquer de façon pratique les principes de la protection de la vie privée. (Ces deux documents peuvent être consultés au site Web du Bureau du commissaire à www.ipc.on.ca.)

À moins d'être correctement configurées, les cartes intelligentes posent un risque bien réel d'atteinte à la vie privée. Ainsi, cette technologie expose les particuliers au risque de perdre le contrôle des renseignements personnels qui les concernent. En outre, une carte intelligente facilite la surveillance, qu'elle soit avouée ou secrète.

Le Bureau du commissaire s'oppose à l'instauration d'une carte d'identité obligatoire ou d'une carte à usages multiples qui servirait d'office de carte d'identité. Nous nous opposons également à l'utilisation d'un identificateur personnel unique aux fins de services gouvernementaux multiples qui permettrait de surveiller ou de retracer des particuliers.

Pour faire en sorte que l'instauration de cartes intelligentes par le gouvernement de l'Ontario ne viole pas la vie privée, le Bureau du commissaire est d'avis que le gouvernement devrait entreprendre une évaluation complète à cet égard qui ferait ensuite l'objet de consultations publiques et de débats à l'Assemblée législative. Plus précisément, le gouvernement doit définir exactement :

- à quoi servira la carte intelligente et pourquoi;
- les données qui seront enregistrées dans la carte;
- qui aura le droit d'accéder à la carte et aux données qu'elle contient;
- les restrictions qui seront prévues pour éviter les utilisations et divulgations non autorisées des données et maintenir l'intégrité des données de la carte et des bases de données connexes.

Avant d'approuver un mécanisme, il faudra prouver que la vie privée sera adéquatement protégée.

Le Bureau du commissaire est résolu à s'assurer que l'instauration d'une carte intelligente par le gouvernement se fera dans le respect de la vie privée des Ontariennes et des Ontariens, et notamment que cette carte ne pourra devenir une carte d'identité obligatoire conçue à des fins de surveillance. La technologie des cartes intelligentes doit être implantée de façon ouverte et transparente, faire l'objet de restrictions législatives adéquates et être assortie de l'obligation de rendre compte au public.

À cet égard, le Bureau du commissaire constate avec satisfaction que le président du Conseil de gestion du gouvernement s'est déjà publiquement engagé à tenir des consultations publiques et à préserver la vie privée de la population. En outre, le Conseil de gestion a commencé à collaborer avec le Bureau du commissaire pour déterminer en quoi cette technologie influe sur la vie privée, et à en tenir compte. Il s'agit là d'une initiative encourageante.

Le lendemain du discours du Trône, l'honorable Chris Hodgson, président du Conseil de gestion du gouvernement, a déclaré à une station de radio d'Ottawa qu'il y aurait :

« beaucoup de consultations et de discussions [sur les cartes intelligentes]. Nous voulons nous assurer d'établir un système efficace et sûr pour éviter les fraudes et offrir des services pratiques au public, mais nous voulons avant tout que le droit à la vie privée soit protégé tout autant, ou même mieux, qu'aujourd'hui ».

Les Ontariennes et les Ontariens accueilleront favorablement une carte intelligente du gouvernement uniquement s'ils sont persuadés que cette technologie ne viendra pas violer leur vie privée.

Le Bureau du commissaire a toujours pensé que les cartes intelligentes peuvent soit nuire à la vie privée, soit la favoriser. Le résultat ne repose pas sur la nature de la technologie, mais sur les intentions de l'émetteur, en l'occurrence, le gouvernement provincial. C'est pourquoi nous collaborerons étroitement avec le gouvernement de l'Ontario pour établir les mesures législatives, les politiques et les mesures techniques nécessaires pour protéger la vie privée avant l'implantation de la carte intelligente.

Le Bureau du commissaire a toujours pensé que les cartes intelligentes peuvent soit nuire à la vie privée, soit la favoriser. Le résultat ne repose pas sur la nature de la technologie, mais sur les intentions de l'émetteur, en l'occurrence, le gouvernement provincial.



Une famille en deuil devrait pouvoir accéder aux renseignements sur le défunt

Le Bureau du commissaire entend des appels sur différents sujets, mais ceux qui font intervenir une demande de renseignements sur une personne décédée de la part de membres de sa famille comptent parmi les plus délicats. Les demandes de ce genre sont adressées aux institutions (le plus souvent aux corps de police locaux ou à la Police provinciale de l'Ontario) par les membres de la famille immédiate ou leurs représentants, afin d'obtenir des renseignements sur les circonstances du décès.

Sauf dans certains cas précis, les institutions doivent refuser l'accès à ces renseignements car leur divulgation serait une atteinte injustifiée à la vie privée de la personne décédée en vertu des lois provinciale et municipale.

En 1999, le Bureau du commissaire a mené une étude sur l'incidence des lois sur les personnes voulant obtenir des renseignements sur leurs proches décédés. Nous avons mené un sondage auprès des appelants pour recueillir leur point de vue sur les lois et déterminer comment celles-ci ont été appliquées dans leur cas. En outre, nous avons communiqué avec des spécialistes du domaine du counseling des personnes endeuillées, étudié l'historique des lois, y compris les rapports des comités d'examen des lois provinciale et municipale après trois ans d'application et étudié les lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée en vigueur ailleurs au pays. Nous avons également consulté bon nombre de professionnels de l'accès à l'information des corps policiers, car c'est souvent à eux que s'adressent en premier les familles en deuil.

De nos discussions s'est dégagé un consensus général : les lois ne sont pas dans l'intérêt des parents de personnes décédées dans ces circonstances. Voici nos principales constatations :

- En règle générale, le décès s'est produit soudainement, et a été causé par un accident de la route, un suicide ou une autre cause inattendue. Les personnes qui demandent des renseignements sur la mort d'un membre de leur famille sont bouleversées.
- Lorsqu'ils présentent une demande d'accès, les membres de la famille s'attendent à ce qu'on leur divulgue les renseignements à cause de leur lien avec

la personne décédée. Ils sont étonnés d'apprendre que l'accès leur sera probablement refusé à moins qu'ils ne soient visés par l'alinéa 66 a) ou 54 a) des lois, qui confère un droit d'accès à un "représentant successoral" si les renseignements demandés sont reliés à l'administration de la succession. Ils ne peuvent accepter d'être traités de la même façon qu'un auteur de demande qui ne serait pas apparenté à la personne décédée.

- Bon nombre d'auteurs de demande interjettent appel devant le Bureau du commissaire, espérant qu'un arbitre tiendra compte de leurs circonstances particulières. Ils découvrent alors que l'institution a eu raison de refuser de divulguer les renseignements. Les membres de la famille ont de la difficulté à accepter que les lois ne tiennent pas compte des liens familiaux.

- Les spécialistes du counseling des personnes endeuillées et les appelants qui veulent obtenir des renseignements sur un proche décédé s'entendent pour dénoncer l'effet négatif d'un refus sur le processus de deuil. Les coordonnateurs de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée et le personnel du Bureau du commissaire étaient déjà conscients de la réaction des appelants depuis un certain temps; cependant, le processus de consultation a permis de démontrer que selon les personnes qui étudient ou exercent une profession dans le domaine de la psychologie de la mort, du passage de la vie à la mort et du deuil, l'accès à ces renseignements revêt une très grande importance.

- D'autres provinces canadiennes ont adopté des dispositions semblables à celles des lois ontariennes, mais certaines accordent un droit d'accès accru aux parents. Ainsi, la loi québécoise s'appliquant au secteur privé donne à un éventail de personnes le droit d'accéder à des renseignements sur la cause du décès contenus dans le dossier médical d'une personne décédée. Les dispositions législatives adoptées en Alberta et au Manitoba pour la protection de la vie privée permettent une plus grande divulgation que les lois ontariennes pour des raisons humanitaires.

- Un examen de l'historique de la loi a confirmé que cet aspect n'a été abordé ni dans le contexte de l'article 66 ni autrement, au moment où la loi provinciale a été adoptée ou en 1991, pendant l'examen après trois ans. Le Comité permanent de l'Assemblée législative a soulevé et discuté cette question pendant l'examen qui a suivi les trois premières années d'application de la loi municipale en 1994, mais aucune modification précise n'a été proposée.

De toute évidence, les lois doivent être modifiées pour tenir compte de cette situation importante et délicate. Une telle modification recevrait l'appui d'un éventail d'intervenants : les auteurs de demande et les appelants, les coordonnateurs de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée aux paliers provincial et municipal, y compris dans les corps de police, les spécialistes du counseling des personnes endeuillées et le Bureau du commissaire.

La section *Recommandations de la commissaire*, qui suit le présent exposé des principaux enjeux, propose d'ajouter un paragraphe à l'article 21 (article 14 de la loi municipale).

Selon les personnes qui étudient ou exercent une profession dans le domaine de la psychologie de la mort, du passage de la vie à la mort et du deuil, l'accès à ces renseignements revêt une très grande importance.



L'impartition ne permet pas aux institutions de se soustraire à leurs obligations

Une décision rendue par la Cour d'appel de l'Ontario en novembre 1999 précise ce qu'il advient du droit à l'accès et à la vie privée lorsque des services gouvernementaux sont confiés au secteur privé. Le programme de diversification des modes de prestation des services (DMPS) du gouvernement permet aux ministères de confier à des organismes non gouvernementaux des services dont la prestation était assurée par la fonction publique ou à même les ressources du gouvernement. Cette décision confirme que l'impartition de services gouvernementaux ne soustrait pas le gouvernement à ses obligations relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée dans le cas des documents dont des fournisseurs privés ont la garde.

L'obligation du gouvernement de permettre l'accès du public à l'information et de protéger la vie privée ne s'applique qu'aux documents dont une institution gouvernementale a « la garde » ou « le contrôle ». Lorsqu'une entreprise privée est chargée de fournir un service gouvernemental, une partie ou la totalité de la gestion des documents connexes lui est généralement confiée. Dans certains cas, la gestion de renseignements gouvernementaux représente le seul service qui est confié au secteur privé, en l'occurrence, à une compagnie d'informatique. La DMPS soulève la question de savoir si le gouvernement conserve le contrôle des documents transférés à l'entreprise privée ou des documents créés ou recueillis par elle. Sinon, le droit à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée prévu par la loi pourrait disparaître.

Le jugement de la Cour d'appel dans *Ontario Criminal Code Review Board v. Donald Hale, Inquiry Officer et al.*¹ est le premier à décrire les facteurs qui permettent de conclure que le gouvernement conserve le contrôle des documents dont une entreprise du secteur privé a la garde. Étaient en cause en l'espèce des documents créés en vertu du *Code criminel* qui obligent des commissions d'examen provinciales à réviser des décisions concernant la détention de personnes jugées inaptes à subir un procès ou pas responsables au criminel en raison d'un trouble mental. Le *Code* oblige également les commissions d'examen à tenir des registres d'audience, qui peuvent servir à établir des transcriptions, si nécessaire, à des fins d'appel. La Commission d'examen de l'Ontario constituée en vertu du *Code criminel* employait

autrefois des sténographes judiciaires à cette fin, mais a commencé à recourir à des sténographes pigistes pour créer et conserver ces documents, composés de bandes sténographiques ou audio.

Un auteur de demande a demandé l'accès aux bandes audio d'un sténographe judiciaire pigiste constituées pendant ses audiences devant la Commission. Celle-ci a rejeté cette demande, invoquant que les bandes audio appartenaient au sténographe judiciaire et échappaient à son contrôle. En appel devant le Bureau du commissaire, la Commission et le sténographe judiciaire ont convenu que la Commission avait le contrôle des bandes sténographiques des audiences car il s'agissait d'un « document officiel » mais qu'il en était autrement des bandes audio, qui avaient été créées « à l'appui » du document officiel. Le Bureau du commissaire s'est opposé à cette interprétation et a conclu que la Commission avait le contrôle des bandes audio comme des bandes sténographiques. Il a ordonné à la Commission d'obtenir des copies des bandes auprès du sténographe et de déterminer si l'auteur de la demande avait le droit d'y accéder.

Le sténographe judiciaire pigiste a demandé une révision judiciaire de la décision du Bureau du commissaire, mais la décision a été maintenue. Il a interjeté appel devant la Cour d'appel, qui a elle aussi confirmé la décision.

La Cour a interprété la *Loi* de façon généreuse, libérale et téléologique, notamment en ce qui concerne les concepts de garde et de contrôle. D'après elle, en raison des facteurs suivants, la Commission avait le contrôle des documents :

1. La Commission devait tenir un procès-verbal de ses délibérations en vertu du *Code criminel*.

2. Les bandes audio faisaient partie du procès-verbal des délibérations de la Commission car le sténographe judiciaire s'en était servi pour préparer un procès-verbal précis pour la Commission.

3. Les bandes audio ont été créées pour l'unique fin de remplir l'obligation que la loi impose à la Commission de tenir un procès-verbal précis.

4. La Commission doit avoir accès aux bandes pour vérifier l'exactitude du procès-verbal et de la transcription, s'il y a lieu.

5. La Commission peut, si elle le désire, limiter l'accès à l'information générée pendant les audiences, y compris à l'information contenue dans les bandes audio.

6. La Commission doit s'assurer, au besoin par contrat, qu'elle a accès aux bandes et que celles-ci ne serviront qu'aux fins qu'elles a établies, autrement elle manquerait à son obligation prévue par la loi.

La Cour a précisé qu'il n'est pas nécessaire qu'un document doive être créé en vertu d'une loi pour que ce document soit considéré comme étant sous le contrôle de l'institution. Ainsi, la Cour a déclaré que les bandes audio seraient sous le contrôle de la Commission même s'ils ne faisaient pas partie du procès-verbal. La Cour a également cité une cause de Colombie-Britannique selon laquelle les notes créées pour aider une employée d'un conseil scolaire à exercer ses fonctions étaient sous le contrôle de ce conseil, même si ce dernier n'était pas tenu par la loi de tenir de tels documents². La seule restriction qu'a reconnue la Cour en ce qui a trait au contrôle qu'exerce le gouvernement réside dans la nécessité qu'il n'y ait aucun lien de dépendance entre le fournisseur du secteur privé et le gouvernement³.

En résumé, dans les cas où une entreprise privée joue un rôle essentiel dans l'exercice d'un aspect du mandat du gouvernement, les tribunaux sont disposés à reconnaître que ce dernier a le contrôle des documents qu'il créerait ou recueillerait s'il fournissait toujours le service lui-même. S'il

existe un tel contrôle, le gouvernement a le devoir, dans le cadre de son mécanisme de diversification des modes de prestation des services, de conclure des ententes contractuelles adéquates pour assurer le respect des dispositions des lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Autrement, le gouvernement manquerait à ses obligations en vertu de ces lois.

¹ *Ontario Criminal Code Review Board v. Donald Hale, Inquiry Officer et al* [1999] O.J. No. 4072 (C.A.), affirming (March 7, 1997), Toronto Doc. 283/95 (Div. Ct.)

² *Neilson v. B.C. (Information and Privacy Commissioner)*, [1998] B.C.J. No. 1640

³ *Walmsley v. Ontario (Attorney General of Ontario) et al.* (1997), 34 O.R. (3d) 611, 101 O.A.C. 140, [1997] O.J.No. 2485 (C.A.)

Cette décision confirme que l'impartition de services gouvernementaux ne soustrait pas le gouvernement à ses obligations relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée dans le cas des documents dont des fournisseurs privés ont la garde.



Recommandations de la commissaire

Je propose au gouvernement un certain nombre de recommandations qui visent à améliorer les programmes ontariens d'accès à l'information et de protection de la vie privée. Certaines découlent des principaux enjeux exposés dans les rapports annuels de cette année et de l'an dernier, et d'autres sont fondées sur notre expérience de l'administration des lois.

1) Examen des frais

Comme nous l'avons souligné dans la section *Le point sur les enjeux*, en vertu de la loi provinciale, les frais moyens demandés à un particulier pour accéder aux renseignements personnels qui le concernent ont plus que doublé au cours des quatre dernières années, passant de 5,35 \$ à 12,72 \$, et le coût moyen d'une demande d'accès à des documents généraux est passé de 27,48 \$ à 46,66 \$. En outre, le barème ontarien s'écarte considérablement des frais en vigueur dans les autres provinces canadiennes.

Le droit d'accès aux renseignements que détient le gouvernement, et particulièrement aux renseignements personnels, ne doit pas être affaibli outre mesure par des frais supérieurs à ce qu'il est nécessaire d'exiger pour assurer le financement par les usagers.

Je recommande au gouvernement de modifier son barème de frais pour l'accès à l'information afin de le rapprocher de celui des autres grandes provinces, de supprimer les frais pour les demandes d'accès aux renseignements personnels, d'abolir les frais d'appel et de rétablir la recherche gratuite de deux heures éliminée par le gouvernement en 1996.

2) Amélioration de l'observation

Dans le rapport de l'an dernier, j'ai souligné qu'au cours d'une période d'évaluation de trois ans, moins de la moitié des demandes adressées aux ministères et organismes provinciaux avaient fait l'objet d'une réponse dans le délai de 30 jours prévu par la *Loi*. En 1999, certaines institutions ont affiché un meilleur taux d'observation, mais beaucoup trop négligent encore de respecter leurs obligations avec une régularité suffisante. L'an dernier, j'ai recommandé au gouvernement de suivre trois étapes pour améliorer le taux d'observation : 1) ajouter un engagement quant au respect du délai de réponse au Cadre stratégique pour la qualité des services du gouvernement, et inclure cet engagement dans le contrat de rendement des sous-ministres; 2) attribuer aux

coordonnateurs une catégorie d'emploi adéquate, et leur déléguer suffisamment de pouvoirs pour reconnaître leur expertise; 3) affecter assez de ressources à la gestion des programmes d'accès à l'information. Cette année, j'aimerais ajouter trois autres recommandations :

4. Intégrer l'administration efficace de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée dans les activités de base du Secrétariat du Conseil de gestion, et tenir compte des mesures de rendement dans le cadre du processus de planification des activités de la fonction publique de l'Ontario;

5. Demander au président du Conseil de gestion du gouvernement, en tant que ministre responsable des lois, d'écrire personnellement à toutes les personnes responsables des ministères et à tous les hauts fonctionnaires qui ont négligé de se conformer aux délais de réponse dans au moins les deux tiers des cas, pour leur demander de décrire les étapes qu'ils comptent prendre au cours de l'année à venir pour obtenir une amélioration nette.

6. Modifier les paragraphes 57 (4) de la loi provinciale et 45 (4) de la loi municipale pour obliger les institutions à supprimer les frais si elles n'ont pas répondu aux demandes dans les délais prévus par la loi.

3) Cartes intelligentes

Pour éviter que l'implantation d'une carte intelligente par le gouvernement de l'Ontario ne porte atteinte à la vie privée, je recommande au gouvernement de mener une étude à ce sujet qui ferait ensuite l'objet de consultations publiques et de débats à l'Assemblée législative. Le gouvernement doit expliquer au public à quoi servirait cette carte intelligente. Le Bureau du commissaire est disposé à élaborer les mesures de contrôle nécessaires pour protéger la vie privée des utilisateurs.

4) Familles endeuillées

Il est de toute évidence nécessaire de modifier les lois pour régler le problème important mais délicat que représente le fait de refuser aux membres de la famille l'accès à des renseignements sur un proche décédé. Les motifs sur lesquels repose cette recommandation sont décrits en détail à la section *Principaux enjeux*.

Je propose les modifications suivantes (les numéros renvoient aux dispositions de la loi provinciale; les dispositions correspondantes de la loi municipale devraient également être modifiées) :

NOUVEAU PARAGRAPHE À L'ARTICLE 21 (ARTICLE 14 DE LA LOI MUNICIPALE) :

21(3.1)

a) Malgré le paragraphe (3), ne constitue pas une atteinte injustifiée à la vie privée la divulgation de renseignements personnels d'une personne décédée à un parent au sujet des circonstances ou de la cause du décès de cette personne.

b) Dans le présent paragraphe, « parent » s'entend du conjoint, du partenaire de même sexe, de l'enfant, du père, de la mère, du frère ou de la soeur.

c) Dans le présent paragraphe, « conjoint » et « partenaire de même sexe » s'entendent de la partie III de la *Loi sur le droit de la famille*, et « enfant » et « père ou mère » s'entendent du paragraphe 1 (1) de ladite loi.

NOUVEAU SOUS-ALINÉA À L'ARTICLE 42 (ARTICLE 32 DE LA LOI MUNICIPALE) :

Une institution ne doit pas divulguer les renseignements personnels dont elle a la garde ou le contrôle, sauf :

i.1) à un parent de la personne décédée au sens du paragraphe 21 (3.1), dans la mesure où cette divulgation ne représente pas une atteinte injustifiée à la vie privée.

NOUVEL ARTICLE APRÈS L'ARTICLE 66 (ARTICLE 54 DE LA LOI MUNICIPALE) :

66.1 Outre le pouvoir conféré à l'alinéa 66 a), dans le cas d'un particulier décédé avant d'avoir atteint l'âge de 16 ans, les droits et pouvoirs conférés à un particulier par la présente loi peuvent être exercés par une personne qui avait la garde légale du particulier au moment de son décès.

5) Privatisation et diversification des modes de prestation des services

Comme je l'ai mentionné dans la section *Principaux enjeux*, les tribunaux ont clairement établi que le droit des Ontariens et des Ontariennes à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée doit être protégé lorsqu'une institution conclut un accord avec une entreprise du secteur privé pour la prestation de services gouvernementaux. Je recommande au gouvernement d'établir ces accords en suivant les critères suivants :

1. L'institution gouvernementale et le fournisseur du secteur privé doivent signer un contrat qui prévoit explicitement que les dispositions 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* continuent de s'appliquer aux documents nécessaires à la prestation des services gouvernementaux.

2. Le contrat devrait préciser les types ou catégories de documents à transférer ou à créer aux fins de la prestation du service, indiquer que l'institution conserve le contrôle des documents et obliger le fournisseur du secteur privé à protéger les documents et à les renvoyer sur demande à l'institution en cas de demande d'accès ou pour toute autre question concernant la protection de la vie privée. Le contrat devrait également exiger que les documents soient renvoyés à l'institution à l'expiration du contrat, afin d'assurer le respect du droit à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée.

3. Lorsque les documents comprennent des renseignements personnels, il faut préciser que les dispositions des lois concernant la collecte, la conservation, l'utilisation, la divulgation et la sécurité des renseignements personnels s'appliquent. Ainsi, il faut indiquer que le fournisseur du secteur privé ne peut utiliser les renseignements à ses propres fins ou à des fins qui ne sont pas prévues dans le contrat, que les renseignements ne peuvent être divulgués ou transférés à des tiers sans le consentement éclairé des personnes concernées, et que le fournisseur accepte d'accorder aux particuliers le droit d'accéder aux renseignements personnels qui les concernent à moins qu'une exception ne s'applique.



Les renseignements ne peuvent être divulgués ou transférés à des tiers sans le consentement éclairé des personnes concernées.

Collaborations

Dans le rapport annuel de 1998, nous avons décrit un certain nombre de nouvelles initiatives des Services de tribunal administratif du Bureau du commissaire. L'une d'entre elles consistait à établir un programme de relations avec les institutions provinciales et municipales.

Dans le cadre de ce programme, nous comptons collaborer avec les institutions pour favoriser l'accès à l'information et la protection de la vie privée par les moyens suivants :

- mieux comprendre les activités de nos clients institutionnels afin de traiter plus efficacement les appels et les plaintes;
- donner aux médiateurs du Bureau du commissaire et au personnel des institutions la possibilité de se familiariser avec leurs rôles et besoins respectifs et d'établir des rapports plus productifs.

Du côté provincial, nous avons concentré nos efforts en 1999 sur deux institutions : le ministère du Travail et le ministère du Procureur général.

Ministère du Travail

Avec la participation du Secrétariat du Conseil de gestion, le ministère du Travail et le Bureau du commissaire ont rédigé le document *Backgrounder for Senior Managers on the Role of the Freedom of Information and Privacy Co-ordinators Relating to Access to Information*. Ce document d'information porte sur le rôle essentiel que joue la coordonnatrice ou le coordonnateur dans les mécanismes d'accès, et souligne que les cadres supérieurs doivent être résolus à appliquer les principes des lois et à en respecter les dispositions. Ce document et une série de bulletins *Dans la pratique* sur le traitement des demandes et des appels sont accessibles à notre site Web.

Ministère du Procureur général

Nous avons également entrepris une importante série d'initiatives de concert avec le ministère du Procureur général, une institution qui reçoit beaucoup de demandes et fait l'objet d'un grand nombre d'appels. Nous sommes ravis de participer à ce projet conjoint à long terme et de grande envergure, qui comporte des initiatives systémiques et pratiques marquantes :

AMÉLIORATION DU DÉLAI DE RÉPONSE

Le ministère s'est engagé à améliorer le taux d'observation du délai de réponse prévu par les lois dans le cas des demandes d'accès. Grâce à de nouvelles ressources et à l'ajout de l'observation des lois au nombre de ses priorités, le ministère a pu faire passer son taux d'observation du délai de 30 jours de 70 % à 76 % en 1999, malgré une augmentation de 47 % du nombre de demandes.

DÉLÉGATION DE LA PRISE DE DÉCISIONS

Le ministère a réexaminé sa structure décisionnelle et délégué des pouvoirs au palier du directeur et, dans certains cas, du coordonnateur. D'après l'analyse du ministère, cette rationalisation du processus décisionnel a rapporté plusieurs avantages : les hauts fonctionnaires consacrent moins de temps à des questions qui peuvent être confiées aux directeurs et coordonnateurs; le processus d'examen et d'approbation a été déstratifié; l'observation du délai de réponse a été améliorée.

SÉANCES DE FORMATION CONJOINTES

Le Bureau du commissaire et le ministère ont mis sur pied un programme de séances de formation conjointes, avec la participation de l'équipe provinciale de médiation et du bureau de l'accès à l'information du secteur de la justice (Procureur général, Solliciteur général et Services correctionnels). Ces séances ont lieu deux ou trois fois par année. Les deux groupes ont assisté à des exposés du Bureau du coroner et du Bureau des avocats de la Couronne - Droit criminel sur la nature de leurs activités, les types de documents dont ils s'occupent et les difficultés qu'ils doivent surmonter dans leurs tâches relatives à l'accès à l'information. Le personnel du Service des politiques et de l'application de la loi du Bureau du commissaire a également assisté à une séance où il a renseigné les participants sur les cartes intelligentes.

ÉCLAIRCISSEMENT DES DEMANDES

Nos deux organismes sont résolus à apporter des améliorations concrètes au processus de traitement. La première de ces améliorations a consisté à inviter le personnel des programmes à demander directement aux auteurs de demande d'éclaircir l'objet de leur demande dans certains cas. Le personnel du ministère et celui du Bureau du commissaire ont collaboré à la rédaction de nouvelles politiques qui ont été intégrées dans les lignes directrices internes du ministère en matière d'accès à l'information et dans le bulletin *Dans la pratique* du Bureau du commissaire intitulé *Clarifying Requests*.

PROJET D'INTÉGRATION DU SYSTÈME JUDICIAIRE

Le Projet d'intégration du système judiciaire du ministère vise à réformer le système de justice afin d'améliorer l'efficacité, d'alléger les tracasseries administratives, d'accélérer les procédés, d'améliorer la qualité de l'information et de réduire les coûts. Le ministère a invité le personnel du Bureau du commissaire à contribuer à un certain nombre d'initiatives en vue de tenir compte comme il se doit des facteurs touchant l'accès à l'information et la protection de la vie privée : 1) tenue d'une évaluation exhaustive de l'incidence sur le droit à la vie privée; 2) examen de l'incidence du nouveau modèle sur les dossiers judiciaires; 3) participation au Groupe de travail du Projet d'intégration du système judiciaire sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

RÔLE DES AVOCATS

Les avocats du ministère jouent un rôle unique dans le mécanisme d'accès de l'Ontario, comme représentants des clients du ministère pendant le processus de demande d'accès et d'appel et comme représentants du gouvernement dans le cadre des demandes de révision judiciaire. Le Bureau du commissaire et la Direction des services juridiques du ministère ont entamé des pourparlers en vue de trouver un moyen structuré et efficace d'élaborer des politiques et des principes relatifs à l'accès à l'information.

DIVULGATION SYSTÉMATIQUE ET DIFFUSION AUTOMATIQUE

Le ministère a convenu de trouver pour ses divisions un moyen d'identifier les documents qui se prêterait à la divulgation systématique ou à la diffusion automatique, de sorte qu'il ne serait plus nécessaire de déposer des demandes d'accès officielles en vertu de la *Loi*. Des pourparlers sont en cours à ce sujet avec le Secrétariat des affaires autochtones de l'Ontario et la Commission de révision de l'évaluation foncière. Le ministère envisagera également la possibilité d'utiliser son site Web pour la divulgation systématique et la diffusion automatique.

BULLETINS D'INTERPRÉTATION ET DÉCISIONS ANTICIPÉES DU BUREAU DU COMMISSAIRE EN MATIÈRE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Le Bureau du commissaire a accepté la suggestion du ministère d'étudier la possibilité de publier des bulletins et des décisions anticipées pour aider les institutions à administrer la *Loi*.



Le Projet d'intégration du système judiciaire du ministère vise à réformer le système de justice afin d'améliorer l'efficacité, d'alléger les tracasseries administratives, d'accélérer les procédés, d'améliorer la qualité de l'information et de réduire les coûts.

QUALITÉ DES SERVICES ET CONTRATS DE RENDEMENT DES CADRES SUPÉRIEURS

Le ministère du Procureur général est disposé en principe à inclure le respect du délai de réponse dans les programmes de qualité des services et les contrats de rendement des cadres supérieurs. Comme ces deux initiatives sont parrainées par le gouvernement, le ministère les étudiera de concert avec le Secrétariat du Conseil de gestion.

Demandes du public

Partout en Ontario, près de 20 902 demandes d'accès ont été présentées en vertu des lois régissant l'accès à l'information et la protection de la vie privée en 1999, ce qui représente une augmentation de 951 ou 4,77 % par rapport à 1998.

Les organismes du gouvernement provincial ont reçu 9 878 demandes d'accès (2 401 pour des renseignements personnels et 7 477 pour des documents généraux), par rapport à 9 353 l'année précédente. Les organismes municipaux ont reçu 11 024 demandes (4 452 pour des renseignements personnels et 6 572 pour des documents généraux) par rapport à 10 598 en 1998.

En vertu des lois, les organismes provinciaux et municipaux déposent un rapport annuel auprès du Bureau du commissaire précisant le nombre de demandes reçues, les délais de réponse, les résultats et d'autres renseignements pertinents. Ces renseignements permettent au Bureau du commissaire de déterminer le degré d'observation des lois.

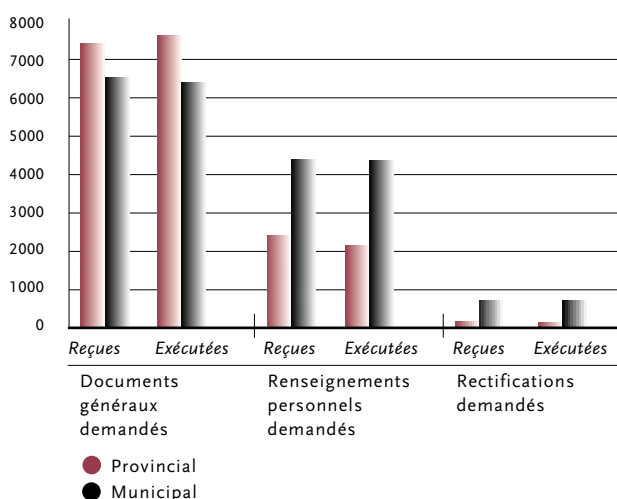
Encore une fois, c'est le ministère de l'Environnement qui a signalé le nombre le plus élevé de demandes reçues en vertu de la loi provinciale (3 611), suivi des ministères du Solliciteur général et des Services correctionnels avec 1 555 (ces ministères ont présenté un rapport conjoint car ils ont été séparés au milieu de l'année). Ont suivi le ministère du Travail avec 1 153 demandes et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée avec 1 123 demandes. Ensemble, ces ministères ont reçu un peu plus de 75 % de toutes les demandes provinciales.

Pour la cinquième année consécutive, les commissions de services policiers ont reçu la plus grande part des demandes présentées en vertu de la loi municipale, soit 47 %. Les municipalités ont reçu 34 % des demandes, suivies des commissions hydroélectriques avec 15 % et des conseils scolaires avec 2 %.

Cinquante pour cent des demandes exécutées en vertu de la loi provinciale ont reçu une réponse dans le délai prévu de 30 jours, par rapport à 42 % en 1998. (Dans les organismes provinciaux où la personne responsable est un ministre, le pourcentage d'observation du délai de 30 jours a été de 48 % en 1999.) Dans l'ensemble, 80 % des demandes provinciales ont fait l'objet d'une réponse dans les 60 jours, une hausse de 6 % par rapport à 1998. Un peu plus de 4 % ont reçu une réponse après plus de 120 jours, ce qui représente une nette amélioration par rapport au taux de 9 % enregistré en 1998.

Les organismes municipaux, qui ont toujours mieux observé le délai de réponse de 30 jours que les institutions provinciales, ont répondu à 85 % des demandes dans les 30 jours en 1999, une hausse de 1 %. Dans l'ensemble, 97 % des demandes municipales ont reçu une réponse en moins de 60 jours, et moins de 1 % en plus de 120 jours.

DEMANDES REÇUES ET RÉGLÉS - 1999



Pour 33 % des demandes provinciales, tous les renseignements demandés ont été divulgués, et dans 20 % des cas, certaines renseignements seulement ont été divulgués. Dans le cas des demandes présentées en vertu de la loi municipale, ces proportions ont été de 47 % et de 33 % respectivement. Dans l'ensemble, une fois sur quatre, aucun renseignement n'a été divulgué.

En vertu des dispositions législatives régissant les exceptions, les organismes peuvent et, dans certains cas, doivent refuser de divulguer des renseignements personnels. En 1999, comme au cours des années précédentes, les organismes provinciaux et municipaux ont mentionné les exceptions touchant la vie privée et les renseignements personnels le plus souvent (article 49 de la loi provinciale et article 38 de la loi municipale). En ce qui concerne les demandes de documents généraux, l'exception la plus souvent invoquée avait trait à la protection de la vie privée (article 21 de la loi provinciale et article 14 de la loi municipale).

Aux termes des lois, les particuliers ont le droit de demander que les renseignements personnels les concernant soient rectifiés. En 1999, les organismes provinciaux ont reçu cinq demandes de rectification et en ont refusé trois. Les organismes municipaux ont reçu 707 demandes

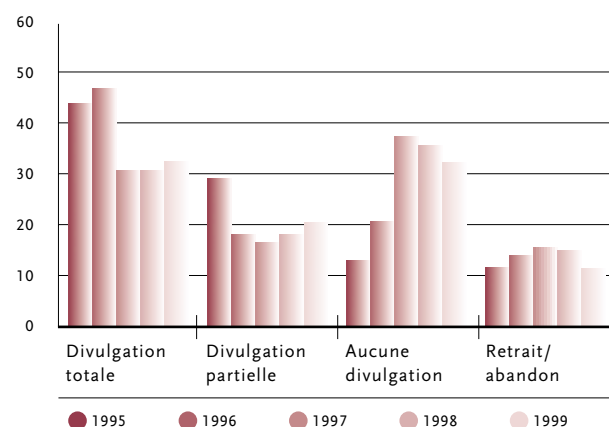
de rectification et en ont refusé 16. Lorsqu'un organisme refuse de rectifier des renseignements personnels, l'auteur de la demande peut joindre une déclaration de désaccord au document, indiquant pourquoi il croit que les renseignements sont inexacts. Cette année, des déclarations de désaccord ont été déposées dans 16 cas régis par la loi municipale, mais aucune n'a été déposée relativement à la loi provinciale.

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.

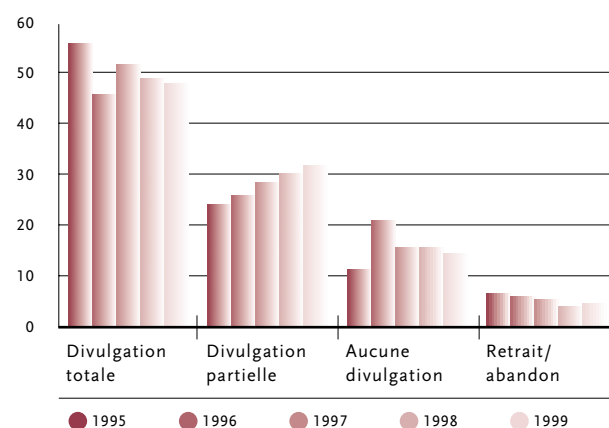
En 1999, les organismes provinciaux ont déclaré avoir perçu 47 095,00 \$ au titre des frais d'accès et 291 644,51 \$ en frais supplémentaires. Les organismes municipaux ont perçu 59 728,95 \$ en frais d'accès et 85 543,30 \$ en frais supplémentaires.

C'est le temps de recherche que les organismes provinciaux invoquent le plus souvent pour justifier les frais. Les coûts de recherche ont été mentionnés dans 46 % des cas où des frais ont été demandés, suivis des coûts de reproduction dans 26 % des cas et des frais d'expédition dans 15 % des cas. Du côté municipal, les coûts de reproduction ont été invoqués dans 49 % des cas, le temps de recherche dans 27 % des cas et les frais de préparation dans 14 % des cas.

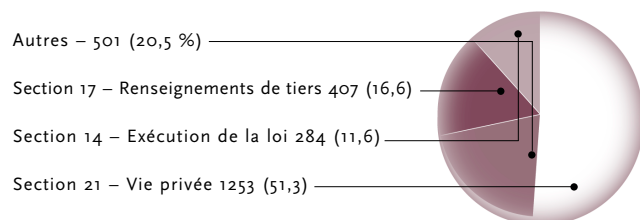
RÈGLEMENT DES DEMANDES — 1999 PROVINCIAL
(%)



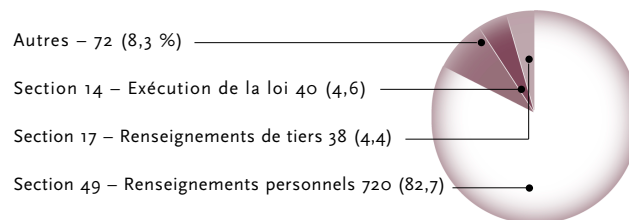
RÈGLEMENT DES DEMANDES — 1999 MUNICIPAL
(%)



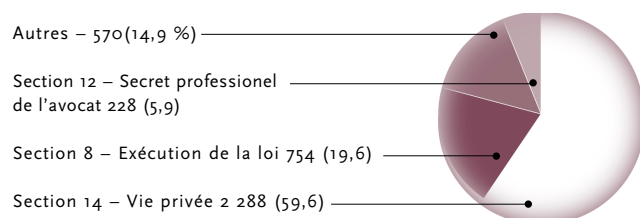
EXEMPTIONS INVOQUÉES — 1999 (NIVEAU PROVINCIAL) DOCUMENTS GÉNÉRAUX



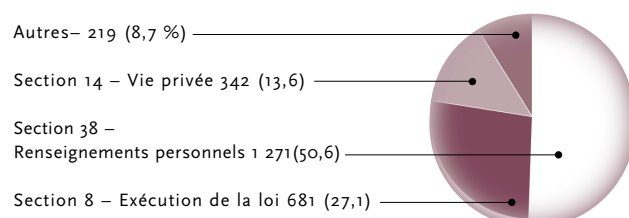
EXEMPTIONS INVOQUÉES — 1999 (NIVEAU PROVINCIAL) RENSEIGNEMENTS PERSONNELS



EXEMPTIONS INVOQUÉES — 1999 (NIVEAU MUNICIPAL) DOCUMENTS GÉNÉRAUX



EXEMPTIONS INVOQUÉES — 1999 (NIVEAU MUNICIPAL) RENSEIGNEMENTS PERSONNELS



CAS OÙ IL Y A EU ESTIMATIONS DES FRAIS – 1999

	Niveau Provincial		Niveau Municipal	
Municipal				
Perçus en totalité	93,8 %	4 719	65,6 %	1 695
Exemptés en partie	2,6 %	131	6,3 %	164
Exemptés en totalité	3,6 %	183	28,1 %	726
Total — des frais de dossier perçus		47 095,00 \$		59 728,95 \$
Total — des frais supplémentaires perçus		291 644,51 \$		85 543,30 \$
Total — exemptés		136 723,57 \$		7 879,67 \$

Observation du délai de réponse

Pour favoriser une meilleure observation du délai de réponse de 30 jours prévu dans les lois, le Bureau du commissaire en rend compte désormais de façon tout à fait différente. Au lieu de mentionner simplement le taux d'observation pour l'ensemble des institutions provinciales et municipales, nous avons ajouté des données sur les institutions particulières. L'un des tableaux ci-joints illustre avec quel empressement les ministères provinciaux ont répondu aux demandes d'accès en 1999. Nous mentionnons également le taux de réponse d'un certain nombre d'organismes municipaux et d'autres organismes gouvernementaux.

Ministères provinciaux

Dans l'ensemble, en 1999, 50 % des demandes provinciales ont reçu une réponse dans un délai de 30 jours, par rapport à 42 % en 1998. Malgré cette amélioration, les ministères ont négligé de répondre à la moitié des demandes dans le délai prévu par la loi provinciale. Le taux d'observation des organismes provinciaux dont un ministre est la personne responsable s'est établi à 48 %. Tous ces organismes sont énumérés dans le tableau provincial de la page suivante.

La performance de plusieurs ministères à qui ont été adressées un grand nombre de demandes est particulièrement troublante. Ainsi, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a répondu dans le délai de 30 jours à seulement 43,2 % des 922 demandes qu'il a reçues en 1999. Sur les 3 911 demandes adressées au ministère de l'Environnement en 1999, seulement 29,5 % ont reçu une réponse dans les 30 jours. Au ministère des Richesses naturelles, ce pourcentage a été de 20,4 % des 108 demandes reçues.

Les ministères invoquent diverses raisons pour justifier cette inobservation du délai de réponse : le temps nécessaire pour obtenir les autorisations internes, le nombre élevé de demandes qui nécessitent une consultation externe, le grand nombre de demandes complexes qui occupent un personnel limité et une augmentation du nombre de demandes dans le cas de certains ministères.

Le Bureau du commissaire est conscient du fait que ces données ne tiennent pas nécessairement compte des demandes pour lesquels le délai de réponse a été prolongé conformément à la loi provinciale; par exemple, lorsqu'un avis de demande doit être remis à un tiers, que la demande fait intervenir de nombreux documents, qu'il faut mener

une recherche approfondie ou qu'il est nécessaire de consulter une personne de l'extérieur de l'institution. Afin de tracer un portrait plus fidèle du degré d'observation, le Bureau du commissaire a demandé aux institutions de commencer à recueillir ces renseignements. Cependant, les prolongements légitimes des délais ne peuvent justifier le faible taux d'observation qu'affichent certains ministères ni la forte disparité que l'on constate entre les institutions.

La publication de ces statistiques détaillées permet également de souligner la performance des ministères qui présentent un taux élevé d'observation du délai de 30 jours. Parmi les ministères qui ont reçu beaucoup de demandes, cinq, c'est-à-dire les ministères des Services sociaux et communautaires, des Transports, du Procureur général/Secrétariat des affaires autochtones de l'Ontario, du Travail et de la Consommation et du Commerce, méritent des éloges pour avoir répondu à plus de 75 % des demandes dans le délai de 30 jours. Félicitons notamment le ministère de la Consommation du Commerce, qui affiche un taux exceptionnel de 91,2 %.

NOMBRE DE DEMANDES RÉGLÉES EN 1999 (PALIER PROVINCIAL)

(ne comprend que les organismes, conseils et commissions dont le ministre est la personne responsable)

Ministère	Demandes	Demandes	Dans un délai		Dans un délai		Dans un délai		Dans un délai	
	Reçues en 1999	Réglées en 1999	de 1 à 30 jours		de 31 à 60 jours		de 61 à 90 jours		de plus de 90 jours	
			N ^{bre} de demandes	%	N ^{bre} de demandes	%	N ^{bre} de demandes	%	N ^{bre} de demandes	%
Agriculture, Alimentation et Affaires rurales	18	19	18	94,7	1	5,3	0	0,0	0	0,0
Procureur général/SAAO	449	397	304	76,6	55	13,8	21	5,3	17	4,3
Bureau du Conseil des ministres	29	29	16	55,2	1	3,4	6	20,7	6	20,7
Affaires civiques, Culture et Loisirs	40	38	15	39,5	9	23,7	4	10,5	10	26,3
Services sociaux et communautaires	343	337	290	86,0	33	9,8	9	2,7	5	1,5
Consommation et Commerce	194	194	177	91,2	10	5,2	3	1,5	4	2,1
Développement économique, Commerce et Tourisme*	15	11	7	63,6	3	27,3	0	0,0	1	9,1
Éducation	16	20	3	15,0	5	25,0	2	10,0	10	50,0
Énergie, Sciences et Technologie	5	5	3	60,0	2	40,0	0	0,0	0	0,0
Environnement	3 611	3 911	1 154	29,5	1 773	45,3	665	17,0	319	8,2
Finances	132	129	78	60,5	38	29,4	5	3,9	8	6,2
Santé et Soins de longue durée	1 123	922	398	43,2	280	30,4	150	16,3	94	10,1
Affaires intergouvernementales	2	2	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Travail	922	957	753	78,7	148	15,5	35	3,6	21	2,2
Secrétariat du Conseil de gestion	13	12	7	58,4	3	25,0	1	8,3	1	8,3
Affaires municipales et Logement	54	52	43	82,7	5	9,6	4	7,7	0	0,0
Richesses naturelles	118	108	22	20,4	34	31,5	37	34,3	15	13,8
Développement du Nord et Mines	10	8	3	37,5	3	37,5	0	0,0	2	25,0
Offices des Affaires francophones	1	1	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Direction générale de la condition féminine de l'Ontario	0	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Ministère du Solliciteur général										
Ministère des Services correctionnels*	1 555	1 440	755	52,4	329	22,8	155	10,8	201	14,0
Formation et Collèges et Universités	39	28	9	32,1	9	32,1	4	14,4	6	21,4
Transports	255	251	204	81,3	47	18,7	0	0,0	0	0,0

* Comme ses ministères ont été divisés au milieu de l'année seulement, ils ont présenté un rapport conjoint pour 1999.

Municipalités

Les institutions municipales affichent généralement une meilleure conformité à la norme de 30 jours que les institutions provinciales. Ce fut le cas à nouveau en 1999, les organismes municipaux ayant répondu à 85 % des demandes dans les 30 jours. Dans l'ensemble, 97 % des demandes adressées aux municipalités en 1999 ont fait l'objet d'une réponse dans les 60 jours.

Pour le rapport de cette année, nous avons étudié plus attentivement le rendement des institutions municipales qui ont reçu le plus de demandes (voir les trois tableaux suivants). Pour assurer une comparaison pertinente, les municipalités ont été divisées en trois catégories en fonction de leur population.

Ces tableaux étaient le point de vue selon lequel les municipalités respectent mieux le délai de réponse légal. Les grandes municipalités font un peu moins bonne figure que les petites à cet égard. Cependant, sur les 15 taux d'observation indiqués, le plus bas atteint 71 %, ce qui demeure tout à fait respectable (Hamilton).

Corps de police

Les cinq corps de police qui ont reçu le plus de demandes en 1999 affichent généralement un taux élevé de conformité. Ainsi, les corps de police des régions de Durham et de Halton ont répondu à plus de 90 % des demandes dans les 30 jours. Le Service de police de Toronto, qui reçoit un très grand nombre de demandes, a répondu à 82,2 % de celles-ci dans les délais prévus. Le Service de police de London, quant à lui, n'a respecté les délais que dans 51 % des cas, mais il a répondu à toutes les demandes sauf une en moins de 60 jours.

Commissions hydroélectriques

Un examen des cinq commissions hydroélectriques qui ont reçu le plus de demandes en 1999 démontre encore une fois que les institutions municipales présentent un taux élevé d'observation du délai de réponse. La commission de Welland, par exemple, a répondu aux 1 065 demandes qu'elle a reçues dans un délai de 30 jours, une performance irréprochable.

Observation volontaire

Tel qu'indiqué dans le rapport annuel de 1998, la privatisation des activités gouvernementales a soustrait des catégories entières de documents à l'application de la loi provinciale; mentionnons comme exemple les documents que possède la nouvelle Commission des normes techniques et de la sécurité (CNTS). Bien qu'elle ne soit pas visée par la loi, la CNTS a élaboré un code d'accès volontaire afin d'être comptable au public pour ses activités. La CNTS fait le suivi des demandes et des divulgations et publie des statistiques.

NOMBRE DE DEMANDES RÉGLÉES EN 1999 (PALIER MUNICIPAL)

CINQ PREMIÈRES MUNICIPALITÉS (de moins de 50 000 habitants), selon le nombre de demandes réglées

Municipalités	Demandes	Demandes	Dans un délai de 1 à 30 jours		Dans un délai de 31 à 60 jours		Dans un délai de 61 à 90 jours		Dans un délai de plus de 90 jours	
	Reçues en 1999	Réglées en 1999	N ^{bre} de demandes	%	N ^{bre} de demandes	%	N ^{bre} de demandes	%	N ^{bre} de demandes	%
Canton de Brighton (3 518)	265	265	265	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Caledon (39 837)	35	34	30	88,2	3	8,8	1	3,0	0	0,0
Canton de Dorion (454)	21	21	21	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Canton de Georgina (32 652)	28	27	26	96,3	1	3,7	0	0,0	0	0,0
Canton de Gravenhurst (10 030)	13	13	13	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

CINQ PREMIÈRES MUNICIPALITÉS (de 50 000 à 200 000 habitants)

Municipalités	Demandes	Demandes	Dans un délai de 1 à 30 jours		Dans un délai de 31 à 60 jours		Dans un délai de 61 à 90 jours		Dans un délai de plus de 90 jours	
	Reçues en 1999	Réglées en 1999	N ^{bre} de demandes	%	N ^{bre} de demandes	%	N ^{bre} de demandes	%	N ^{bre} de demandes	%
Comté de Lambton (123 390)	120	120	120	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Oakville (134 300)	92	92	92	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Richmond Hill (116 000)	95	95	95	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Sault Ste. Marie (80 054)	52	52	44	84,6	6	11,5	2	3,9	0	0,0
Thunder Bay (116 965)	99	98	82	83,7	14	14,3	2	2,0	0	0,0

CINQ PREMIÈRES MUNICIPALITÉS (de plus de 200 000 habitants)

Municipalités	Demandes	Demandes	Dans un délai de 1 à 30 jours		Dans un délai de 31 à 60 jours		Dans un délai de 61 à 90 jours		Dans un délai de plus de 90 jours	
	Reçues en 1999	Réglées en 1999	N ^{bre} de demandes	%	N ^{bre} de demandes	%	N ^{bre} de demandes	%	N ^{bre} de demandes	%
Hamilton (322 352)	42	38	27	71,0	5	13,2	6	15,8	0	0,0
Municipalité régionale de Hamilton- Wentworth (461 541)	64	57	47	82,4	7	12,3	3	5,3	0	0,0
Mississauga (574 200)	226	228	186	81,6	41	18,0	1	0,4	0	0,0
Ottawa (330 228)	45	45	44	97,8	1	2,2	0	0,0	0	0,0
Toronto (2 385 421)	1 872	1 779	1 410	79,3	294	16,5	50	2,8	25	1,4

NOMBRE DE DEMANDES RÉGLÉES EN 1999 (PALIER MUNICIPAL)

CINQ PREMIÈRES INSTITUTIONS POLIÈRES (selon le nombre de demandes réglées)

Institutions	Demands	Demands	Dans un délai de 1 à 30 jours		Dans un délai de 31 à 60 jours		Dans un délai de 61 à 90 jours		Dans un délai de plus de 90 jours	
	Reçues en 1999	Réglées en 1999	N ^{bre} de demandes	%	N ^{bre} de demandes	%	N ^{bre} de demandes	%	N ^{bre} de demandes	%
Service de police de la région de Durham	362	361	331	91,7	26	7,2	3	0,8	1	0,3
Service de police de la région de Halton	403	372	366	98,4	5	1,3	1	0,3	0	0,0
Police de London	277	259	132	51,0	126	48,6	1	0,4	0	0,0
Service de police de la région du Niagara	407	408	258	63,2	139	34,1	7	1,7	4	1,0
Service de police de Toronto	2 147	2 019	1 659	82,2	277	13,7	73	3,6	10	0,5

CINQ PREMIÈRES COMMISSIONS HYDROÉLECTRIQUES

Institutions	Demands	Demands	Dans un délai de 1 à 30 jours		Dans un délai de 31 à 60 jours		Dans un délai de 61 à 90 jours		Dans un délai de plus de 90 jours	
	Reçues en 1999	Réglées en 1999	N ^{bre} de demandes	%	N ^{bre} de demandes	%	N ^{bre} de demandes	%	N ^{bre} de demandes	%
Cambridge & North Dumfries	24	24	24	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Markham	11	11	11	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Tecumseh	455	455	455	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Toronto	22	26	20	77,0	5	19,2	1	3,8	0	0,0
Welland	1 065	1 065	1 065	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Appels du public

Le droit d'interjeter appel d'une décision du gouvernement devant un organisme indépendant 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 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 continue

En 1999, les Services de tribunal administratif ont entrepris la deuxième phase d'un programme de changement du processus d'appel à trois volets (prise en charge, médiation et arbitrage).

Le processus d'appel a connu une amélioration mesurable en 1999, en partie grâce à l'instauration de modifications. À la fin de 1997, nous constatons avec inquiétude que 51 % des appels réglés cette année-là avaient fait l'objet d'une ordonnance, et que par conséquent, la médiation et les autres techniques de règlement à l'amiable s'étaient révélées fructueuses dans seulement 49 % des cas. En 1998, nous avons réussi à faire passer le taux de règlement de 49 % à 58 % et, en 1999, il s'est établi à 74 %.

Au cours de l'année, 706 appels ont été réglés, tous sauf deux dans le cadre du nouveau régime.

Statistiques - Appels reçus

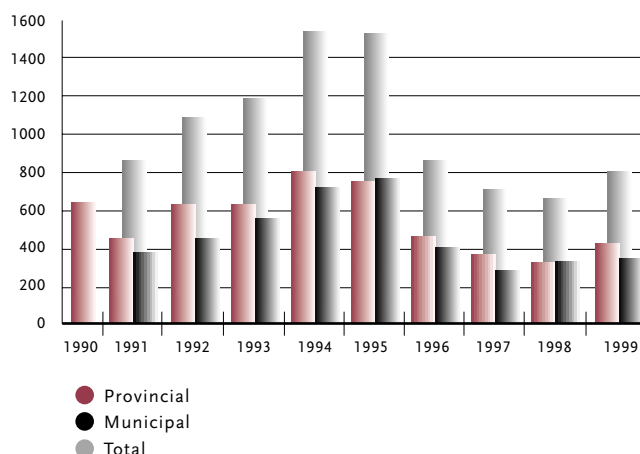
Dans l'ensemble, 806 appels ont été interjetés au Bureau du commissaire en 1999, soit 20 % de plus que l'année précédente. Le nombre d'appels interjetés en vertu de la loi provinciale a dépassé de 32 % le nombre d'appels interjetés aux termes de la loi municipale. Ces nombres étaient presque identiques en 1998.

Les appels interjetés en vertu de la loi provinciale ont augmenté de 37 % par rapport à 1998. Soixante-dix-huit pour cent des appels provinciaux ont fait intervenir des ministères plutôt que des organismes. On avait constaté une proportion semblable par les années passées.

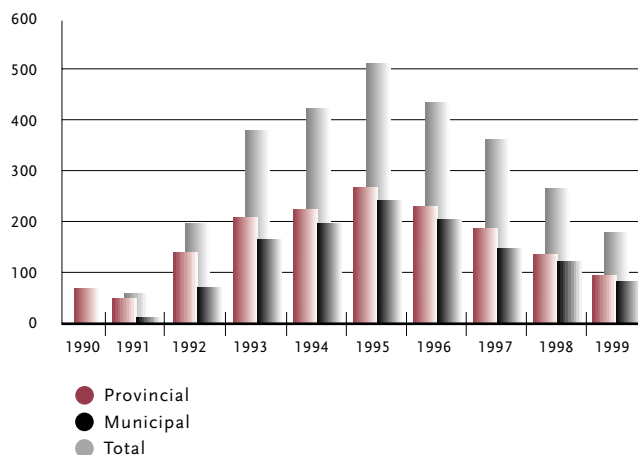
C'est le ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels qui était impliqué dans le plus grand nombre d'appels (107). Suivaient le ministère du Procureur général (47), le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (42), le ministère des Services sociaux et communautaires (29) et le ministère de l'Environnement (27). Les organismes qui ont fait l'objet du plus grand nombre d'appels étaient Ontario Hydro (34), la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (9), la Commission ontarienne des droits de la personne (8) et le Tuteur et curateur public (8).

Le nombre d'appels interjetés aux termes de la loi municipale s'est accru de 3 % en 1999. La plupart d'entre eux (48 %) concernaient la police, puis les municipalités et les conseils scolaires, dans des proportions semblables à celles de 1998.

APPELS REÇUS – 1990-1999



ORDONNANCES RENDUES – 1990-1999



Près de la moitié des appels portaient sur une demande de documents généraux, alors qu'un peu plus du tiers avaient pour objet une demande de renseignements personnels. Un pour cent des appels portaient sur des demandes concernant à la fois des documents généraux et des renseignements personnels, par rapport à environ 30 % en 1998, à la suite d'une modification du classement des appels. Ainsi, à compter de 1999, un appel est considéré comme portant sur des renseignements personnels si l'un ou l'autre des documents visés contient des renseignements personnels sur l'auteur de la demande. Par contre, si aucun des documents ne contient de tels renseignements personnels, l'appel est considéré comme portant sur des documents généraux. En outre, pour la première fois, les avis réputés donnés des refus de permettre l'accès à des documents ont été classés séparément; ils ont représenté environ 8 % des appels. Comme pour les années précédentes, il y a eu très peu d'appels dans les autres catégories, comme les estimations de frais et les cas où des tiers s'opposent à la divulgation de renseignements.

La majorité des appelants, c'est-à-dire 68 %, provenaient du grand public. Venaient ensuite les entreprises, les médias puis les associations et groupes. Comme les appelants ne sont plus classés de cette façon depuis 1994, il n'existe pas de données comparatives pour 1998.

Appels réglés

Le Bureau du commissaire a réglé 706 appels en 1999, soit 10 % de plus qu'en 1998. Comme par les années passées, un peu plus de la moitié (369) des appels réglés en 1999 concernaient des organismes provinciaux, en regard de 47 % (334) qui mettaient en cause des institutions municipales. Par rapport à 1998, les appels réglés ont connu une hausse de 9 % au regard de la loi municipale et de 11 % dans le cas de la loi provinciale. Trois appels qui ne relevaient pas de la compétence du Bureau du commissaire ont également été réglés en 1999.

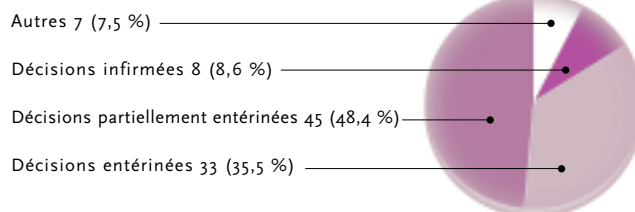
Près des trois quarts des appels (74 %) ont été réglés sans qu'il soit nécessaire de rendre une ordonnance. De ces appels, 5 % ont été exclus, 58 % ont été réglés par médiation, 30 % ont été retirés et 6 % ont été abandonnés. En outre, 1 % des appels ont été rejetés sans enquête.

Parmi les appels réglés à l'étape de la prise en charge, 76 % ont été retirés, 17 % ont été exclus et 7 % ont été abandonnés. Parmi les appels qui ont fait l'objet d'une médiation, 88 % ont été réglés à la suite de la médiation, 5 % ont été retirés, 4 % ont été abandonnés et 3 % ont été réglés par voie d'ordonnance. Parmi les appels réglés à l'étape de l'arbitrage, 90 % ont été réglés par voie d'ordonnance, 4 % ont été retirés, 3 % ont été réglés par médiation, 3 % ont été rejetés sans enquête et 2 % ont été abandonnés.

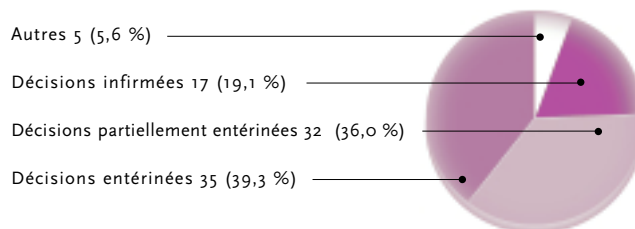
Le Bureau du commissaire a rendu 186 ordonnances définitives en 1999, soit une baisse de 28 % par rapport à l'année précédente. Le Bureau du commissaire a également rendu trois ordonnances provisoires et quatre ordonnances de réexamen. Le nombre global d'appels réglés par voie d'ordonnance en 1999 était en baisse de 32 %, et la proportion d'appels réglés de cette façon a baissé de 16 % par rapport à 1998.

Dans les appels réglés par voie d'ordonnance, la décision de la personne responsable d'un organisme provincial a été totalement maintenue dans 37 % des cas et partiellement maintenue dans 42 % des cas. La décision de la personne responsable a été annulée dans 14 % des appels. La proportion de décisions qui sont totalement maintenues continue de baisser; elle était d'environ 48 % en 1998 et 58 % en 1997.

APPELS CLASSÉS AU MOYEN D'UNE ORDONNANCE PROVINCIAL – 1999



APPELS CLASSÉS AU MOYEN D'UNE ORDONNANCE MUNICIPAL – 1999



APPELS – LE BUREAU DU COMMISSAIRE FRAIS DE DOSSIER PERÇUS – 1999

Documents généraux	9 204 \$
Renseignements personnels	2 125 \$

ISSUE DES APPELS RÉGLÉES, SELON LE RÈGLEMENT ET L'ÉTAPE DE RÈGLEMENT- 1999

	Prise en charge	%	Médiation	%	Arbitrage	%	Total	%
Rejetés	29	16,5	0	0	0	0	29	4,1
Réglés par médiation	0	0	298	88,4	5	2,6	303	42,9
Retirés	134	76,1	17	5,0	7	3,6	158	22,4
Abandonnés	13	7,4	13	3,9	3	1,6	29	4,1
Pas d'enquête	0	0	0	0	5	2,6	5	0,7
Ordonnance	0	0	9	2,7	173	89,6	182	25,8
Total	176	100,0	337	100,0	193	100,0	706	100,0

APPELS REÇUS SELON LE TYPE D'APPELANT- 1999

Total	%	Palier provincial		%	Palier municipal		%
Établissements d'enseignements, chercheurs	4	0,9	0	0	4	0,5	
Enterprises	129	28,2	65	18,8	194	24,1	
Gouvernements	8	1,7	1	0,3	9	1,1	
Particuliers	280	61,3	266	76,9	546	68,0	
Médias	22	4,8	5	1,4	27	3,4	
Associations et groupes	14	3,1	9	2,6	23	2,9	
Total	457	100,0	346	100,0	803*	100,0	

* En 1999, le Bureau de commissaire a également réglé trois appels qui ne relevaient pas de sa compétence.

Révisions judiciaires

Dans notre rapport annuel de 1998, nous avons analysé une importante décision de la Cour d'appel de l'Ontario qui indiquait clairement que les tribunaux inférieurs doivent faire preuve de retenue à l'égard des décisions rendues par le Bureau du commissaire relativement aux exceptions à la divulgation.

Ce message a été étayé par deux autres décisions de la Cour d'appel de l'Ontario rendues en 1999 et un arrêt de la Cour suprême du Canada rendu au début de l'an 2000 juste au moment où le présent rapport était élaboré.

Jusqu'en 1998, les normes qu'il était convenu de respecter dans les révisions des décisions du Bureau du commissaire n'étaient pas claires. Dans une affaire impliquant la Commission des accidents du travail¹, la Cour d'appel de l'Ontario avait conclu que l'interprétation et l'application que fait le Bureau du commissaire des exceptions à la divulgation doivent être respectées, étant donné l'expertise spécialisée du Bureau du commissaire et sa capacité d'établir un équilibre entre le droit à l'accès et la protection de la vie privée, de mener des enquêtes et de pondérer les observations présentées par les parties. Dans la mesure où les décisions du Bureau du commissaire ne sont pas déraisonnables, les tribunaux doivent éviter d'intervenir et d'imposer leur propre interprétation de la loi simplement parce qu'ils ont tiré une conclusion différente.

Cette disposition prévoit qu'une exception à la divulgation prévue dans la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* « ne s'applique pas si la nécessité manifeste de divulguer le document dans l'intérêt public l'emporte sans conteste sur la fin visée par l'exception ».

En 1999, dans l'affaire Ontario (ministère des Finances) c. Ontario (Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée)², la Cour d'appel a étendu le principe de reconnaissance de la compétence d'un organisme décisionnel à l'interprétation et à l'application par le Bureau du commissaire de la « primauté de l'intérêt public » prévue à l'article 23 de la loi provinciale. Cette disposition prévoit qu'une exception à la divulgation prévue dans la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*

RÉVISIONS JUDICIAIRES EN COURS

AU 31 DÉCEMBRE 1999: 24

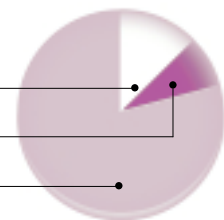
Auteur:

Requérant 3

Personne concernée 2

Institutions 19

Nouvelles demandes reçues en 1999: 16



RÉVISIONS JUDICIAIRES FERMÉES EN 1999: 16

Comprenant:

Abandons

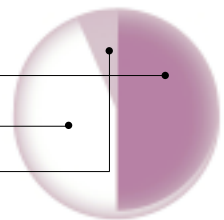
(Ordonnances restent sans changement): 8

Ordonnances entérinées : 7*

Ordonnances pas entérinées: 1**

* Ordonnances entérinées : M-913 and M-938 (comprennent une demande); M-917; M-931; M-936; M-1053; P-1415 and P-912

** P-1510



« ne s'applique pas si la nécessité manifeste de divulguer le document dans l'intérêt public l'emporte sans conteste sur la fin visée par l'exception ».

Dans cette affaire, un média avait demandé au ministère des Finances qu'il divulgue les études sur l'incidence économique pour l'Ontario de la séparation du Québec ou de la victoire du « oui » lors du référendum de 1995. Le ministère avait refusé, soutenant que les documents étaient visés par une exception du fait que les renseignements qu'ils contenaient constituaient des conseils ou des recommandations au gouvernement et que leur divulgation aurait causé un préjudice aux relations intergouvernementales avec le Québec et le Canada et nuï aux intérêts économiques de l'Ontario, notamment à la capacité du gouvernement de gérer l'économie.

Le Bureau du commissaire a conclu qu'il y avait « nécessité manifeste de divulguer le document dans l'intérêt public » étant donné la place que tenait la question de la séparation du Québec dans le débat politique canadien, même si les documents constituaient une exception valable. Cependant, le Bureau du commissaire a également conclu que l'intérêt public l'emportait sur la fin visée par l'exception uniquement dans le cas des documents ou des portions

de documents qui *ne dévoilaient pas* les stratégies de négociation de l'Ontario ou des détails concernant les secteurs touchés de l'économie ontarienne. Le Bureau du commissaire a donc ordonné que les renseignements moins sensibles soient divulgués et que ceux concernant les stratégies de l'Ontario et les secteurs vulnérables soient protégés.

La Cour d'appel de l'Ontario a maintenu la décision du Bureau du commissaire. Elle a conclu que l'interprétation et l'application de la primauté de l'intérêt public relèvent de la compétence du Bureau du commissaire et qu'il faut les traiter avec retenue dans la mesure où elles sont raisonnables. Ces motifs soulignent également l'importance de la participation des citoyens à l'établissement des politiques gouvernementales, soulignant qu'il serait difficile de trouver un sujet présentant un plus grand intérêt public.

La Cour suprême du Canada vient de rejeter la requête en autorisation d'appeler de l'arrêt de la Cour d'appel de l'Ontario présentée par le gouvernement. Il est donc maintenant reconnu que les décisions raisonnables du Bureau du commissaire concernant la divulgation doivent être exemptées de toute intervention judiciaire et que les tribunaux doivent les traiter avec retenue.

Cependant, les décisions du Bureau du commissaire ne sont pas complètement à l'abri de la surveillance des tribunaux. À la fin de 1999, la Cour d'appel a maintenu la décision d'un tribunal inférieur qui annulait la décision d'un arbitre relativement à l'application de l'exception pour cause de menace à la sécurité personnelle³. La Cour d'appel a réitéré qu'il faut traiter avec retenue les décisions du Bureau du commissaire, mais elle a également soutenu que ce principe ne protège pas une décision qui établit une norme de preuve trop élevée ou qui ne donne pas de motifs suffisants pour justifier le rejet des preuves présentées par le gouvernement. (Des 16 révisions judiciaires terminées en 1999, ce fut la seule à renverser une décision du Bureau du commissaire.)

Enfin, en raison notamment des décisions de la Cour d'appel, la Cour divisionnaire a continué à étendre l'application du principe de reconnaissance de la compétence d'un organisme décisionnel aux décisions du Bureau du commissaire relativement aux questions de procédure, d'équité et de confidentialité dans le processus d'appel et d'enquête⁴, et a maintenu les décisions d'accès du Bureau du commissaire en invoquant la norme du caractère raisonnable même

dans les cas où elle aurait été d'accord avec le résultat de toute façon⁵. Le Bureau du commissaire a bon espoir que l'acceptation du principe de reconnaissance de la compétence d'un organisme décisionnel réduira le nombre de contestations judiciaires de ses décisions touchant la divulgation de renseignements et favorisera une plus grande divulgation de renseignements non assujettis aux exceptions.

¹ *Ontario (Workers' Compensation Board) v. Ontario (Assistant Information and Privacy Commissioner)*, [1998] O.J. No. 3485, 164 D.L.R. (4th) 129, 112 O.A.C. 121, 41 O.R. (3d) 464.

² *Ontario (Ministre des Finances) c. Ontario (Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée)*, (1999), 118 O.A.C. 108 (C.A.), requête en autorisation d'appel rejetée (20 janvier 2000), 27191 (C.S.C.)

³ *Ontario (Minister of Labour) v. Ontario (Information and Privacy Commissioner)*, [1999] O.J. No. 4560 (C.A.), affirming (June 3, 1998), Toronto Doc. 28/98 (Ont. Div. Ct.)

⁴ *Ontario (Solicitor General and Minister of Correctional Services) v. Ontario (Information and Privacy Commissioner)*, (June 3, 1999), Toronto Doc. 103/98 (Ont. Div. Ct.)

⁵ *Duncanson v. Ontario (Information and Privacy Commissioner)*, [1999] O.J. No. 2464, 175 D.L.R. (4th) 340 (Ont. Div. Ct.)

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 et la sécurité 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.

Examen des plaintes

Le Bureau du commissaire a reçu 94 plaintes et effectué 88 enquêtes en 1999. Il a publié quatre rapports d'enquête et fait quatre recommandations aux organismes gouvernementaux.

Au moment de traiter les plaintes, le Bureau du commissaire continue d'insister sur le règlement à l'amiable. La plupart des plaintes, soit 95%, ont été réglées sans qu'il soit nécessaire de rédiger un rapport officiel. Environ 3% des plaintes ont été rejetées à l'étape de la prise en charge, environ 49% ont été réglées par médiation, et 25% ont été réglées à l'amiable par l'envoi d'une lettre. Enfin, 18% ont été retirées ou abandonnées.

Au total, 18% des plaintes ont été réglées au stade de la prise en charge. Parmi elles, 81% ont été retirées, et les autres ont été exclues soit parce qu'elles n'étaient pas de notre ressort soit parce qu'elles portaient sur des questions qui avaient déjà fait l'objet de décisions.

Les plaintes qui ne sont pas réglées à la prise en charge passent à la médiation. Quatre-vingt-deux pour cent des enquêtes menées en 1999 ont abouti au règlement des plaintes à l'étape de la médiation. Parmi elles, environ 60%

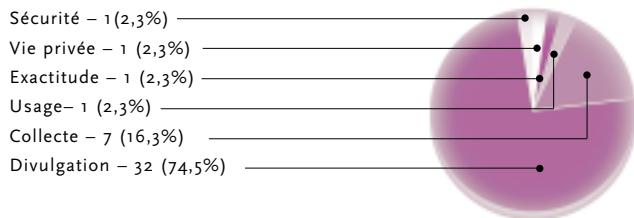
ont été réglées par médiation, 31% l'ont été à l'amiable par voie de lettre et 6% par la publication d'un rapport officiel. Trois pour cent de ces plaintes ont été retirées et 1% ont été abandonnées.

Les 88 enquêtes effectuées en 1999 portaient sur 111 questions. C'est la divulgation de renseignements personnels qui a été soulevée le plus souvent, soit dans 81% des plaintes. La collecte de renseignements personnels a été invoquée dans 26% des cas, et la sécurité des renseignements personnels dans un peu moins de 5% des plaintes.

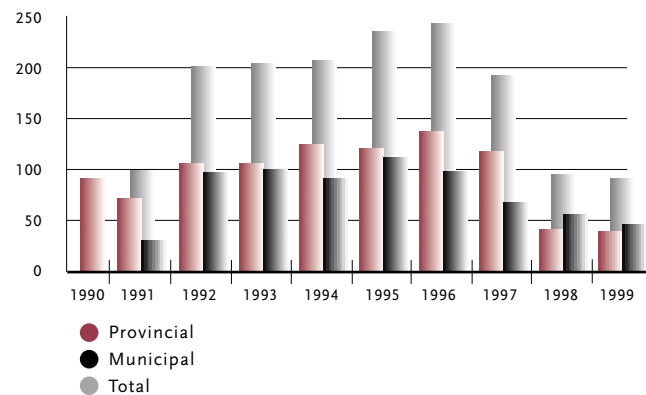
Dans 35% des questions soulevées, les enquêtes ont révélé que les institutions avaient observé les lois. Dans 18% des cas, les institutions n'avaient pas respecté les lois, et s'y étaient conformées en partie dans 3% des cas. Dans 2% des cas, on a constaté que les renseignements en cause n'étaient pas des renseignements personnels. Enfin, dans 25% des cas, les lois ne s'appliquaient pas.

Comme par les années passées, les plaintes provenaient surtout du grand public. Sur les 88 plaintes réglées en 1999, 95% provenaient du grand public. Trois pour cent ont été déposées par des entreprises.

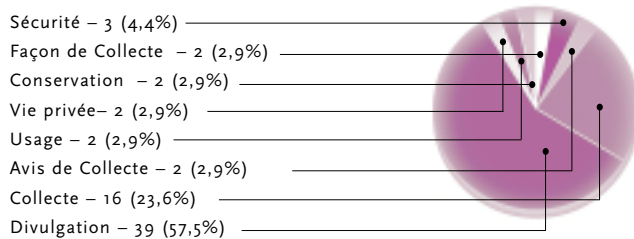
ENQUÊTES TERMINÉES PAR CAUSE — VIE PRIVÉE PROVINCIAL — 1999



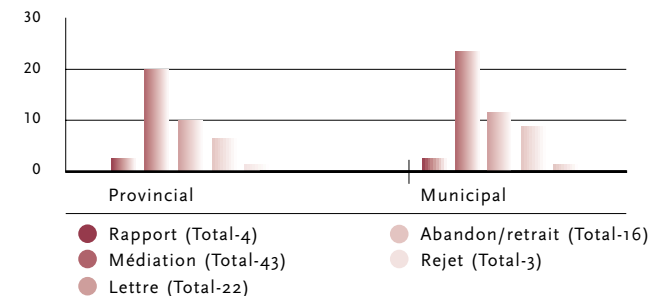
NOMBRE D'ENQUÊTES TERMINÉES — VIE PRIVÉE 1990-1999



ENQUÊTES TERMINÉES PAR CAUSE — VIE PRIVÉE MUNICIPAL — 1999



ENQUÊTES TERMINÉES PAR GENRE DE RÉOLUTION VIE PRIVÉE



SOMMAIRE DES ENQUÊTES SUR LA VIE PRIVÉE- 1999

	Plaintes - 1998		Total - 1998	Plaintes - 1999		Total - 1999
	(Provincial)	(Municipal)		(Provincial)	(Municipal)	
Reportées	8	10	18	11	14	25
Ouvertes	46	58	104	46	48	94
Terminées	43	54	97	40	48	88
En cours	11	14	25	17	14	31

ISSUE DES ENQUÊTES CONCERNANT DES QUESTIONS AYANT TRAIT À LA VIE PRIVÉE- 1999

	Enquêtes provinciales	Enquêtes municipales	Total - 1999
Inobservation de la <i>Loi</i>	1	19	20
Observation de la <i>Loi</i>	18	21	39
Observation partielle	1	2	3
Pas de renseignements personnels	0	2	2
La <i>Loi</i> ne s'appliquait pas	15	13	28
Indéterminé	8	11	19 *
Total	43	68	111

* Il y a plus de questions que d'enquêtes, car une enquête peut porter sur plusieurs questions.

ENQUÊTES SUR LA VIE PRIVÉE SELON LE RÈGLEMENT ET L'ÉTAPE DE RÈGLEMENT- 1999

	Pris en charge	Médiation	Total - 1999
Rejet	3	0	3
Médiation	0	43	43
Lettre	0	22	22
Rapport	0	4	4
Retrait	13	2	15
Abandon	0	1	1
Total	16	72	88

Programmes d'information du public

En 1999, le Bureau du commissaire a continué d'élargir ses programmes d'information du public en lançant un nouveau programme clé, *À la rencontre de l'Ontario*, et en établissant son nouveau programme scolaire et le guide d'accompagnement destiné au personnel enseignant de 6^e année.

En vertu du programme *À la rencontre de l'Ontario*, des équipes composées d'employés du Bureau du commissaire visitent chaque année trois régions différentes de l'Ontario où ils tiennent une série d'assemblées publiques, donnent des entrevues dans les médias et présentent des exposés spéciaux devant des gens d'affaires, des universitaires et des groupes d'intérêts. Ce programme a été lancé en novembre 1999, lorsqu'une équipe de neuf personnes dirigée par Mme Ann Cavoukian, commissaire, et M. Tom Mitchinson, commissaire adjoint, a visité le Sud-Ouest de l'Ontario pour la première de ces initiatives éducatives. Des assemblées publiques ont eu lieu à la succursale centrale de la bibliothèque de London et à la bibliothèque de St. Thomas, et des exposés ont été présentés devant la Chambre de Commerce de London, le corps professoral et les étudiantes et étudiants de l'Université Western Ontario, les coordonnatrices et coordonnateurs de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée des municipalités et des services policiers du Sud-Ouest de l'Ontario, et les participants à une conférence sur la protection de la vie privée en milieu de travail tenue à Chatham.

Toujours à la fin de 1999, le Bureau du commissaire a terminé l'élaboration des principaux éléments de son programme scolaire qui vise à renseigner les élèves de l'Ontario sur l'importance d'un gouvernement ouvert et de la protection de la vie privée. Ce programme est destiné aux élèves de 6^e et de 10^e années. En 1999, on s'est concentré sur la 6^e année avec le lancement au début de l'automne du guide destiné au personnel enseignant et intitulé *Accès à l'information et protection de la vie privée : Ce que les élèves doivent savoir*. Les écoles et les conseils scolaires en avaient commandé plus de 300 exemplaires deux semaines seulement après son lancement.

Le Bureau du commissaire a un autre programme destiné aux élèves de 6^e année, intitulé *Demandez à un Expert*, dans le cadre duquel un conférencier des Services de tribunal administratif visite une école pour lancer le pro-

gramme *Accès à l'information et protection de la vie privée : Ce que les élèves doivent savoir* en dirigeant la première activité. Les réactions des élèves et du personnel enseignant ont été très positives.

Le Bureau du commissaire a également élaboré un guide à l'intention du personnel enseignant de 10^e année ainsi qu'une version du programme *Demandez à un Expert* adaptée aux besoins et aux intérêts des élèves de 10^e année. Ces programmes seront lancés à l'automne 2000 parallèlement au nouveau programme d'éducation à la citoyenneté, qui fait partie du programme d'études canadiennes et mondiales de 10^e année.

Avec la mise en place du programme scolaire, les programmes d'information du public comptent maintenant cinq composantes :

- le programme de conférences (dont le programme *À la rencontre de l'Ontario* est un élément clé);
- le programme de relations avec les médias;
- le programme de publications (imprimés et documents électroniques);
- le programme scolaire;
- le site Web du Bureau du commissaire.

Allocutions

Mme Cavoukian, commissaire, a prononcé des allocutions lors d'une série de conférences importantes en 1999. Ainsi, elle a pris la parole devant l'Association des secrétaires et trésoriers municipaux de l'Ontario, l'International Institute of Municipal Clerks, le Centre canadien d'éthique et de politique des entreprises, dans le cadre de sa série de déjeuners causeries du printemps, la conférence de Centrum Information sur la nouvelle loi canadienne en matière de protection de la vie privée, l'Institut des fonds d'investissement du Canada, la conférence d'Insight Information sur le commerce électronique et la protection de la vie privée, le

sommet de 1999 des commissaires canadiens, la conférence internationale de 1999 des commissaires à l'information, la conférence de 1999 sur les cartes à puce (*E-smartcards 99*) et la conférence annuelle du Conseil de gestion sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Mme Cavoukian a fait d'autres exposés importants, notamment devant des gens d'affaires à l'occasion d'un petit-déjeuner causerie sur la protection de la vie privée organisé par NCR Canada.

Parmi les autres aspects du programme de conférences publiques, on relève les suivants :

- un programme d'information des médias, dans le cadre duquel des membres du personnel du Bureau du commissaire s'adressent à des journalistes et des étudiantes et étudiants en journalisme;
- un programme de conférences dans les universités et les collèges, dans le cadre duquel le personnel du Bureau du commissaire s'adresse aux étudiantes et étudiants en droit, en affaires et en technologie des universités et collèges ontariens;
- un programme de conférences générales dans le cadre duquel des membres du personnel du Bureau du commissaire s'adressent à des groupes ou à des organismes représentant entre autres des archivistes et des caisses populaires.

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 à l'information et à la protection de la vie privée, 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 1999, la commissaire a accordé 75 entrevues à des journalistes de la presse écrite, de la télévision et de la radio du Canada et de l'Ontario, à des médias internationaux et à des médias en ligne.

Publications

En 1999, le Bureau du commissaire a publié 19 documents traitant de sujets allant du vol d'identité à la façon de protéger la vie privée de son enfant sur Internet en passant par le chiffrement des messages électroniques, la biométrie et le rôle des coordonnateurs de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée. (Les pages qui suivent donnent plus de précisions à ce sujet.)

Programme Scolaire

Le guide du Bureau du commissaire destiné aux enseignantes et aux enseignants de 6^e année, intitulé *Accès à l'information et protection de la vie privée : Ce que les élèves doivent savoir*, ainsi qu'une courte brochure qui donne des renseignements sur le programme sont accessibles au site Web du Bureau du commissaire. Un guide et une brochure semblables destinés aux enseignantes et aux enseignants de 10^e année seront postés à l'automne 2000.

Site Web

Le site Web du Bureau du commissaire représente une autre pierre angulaire des programmes d'information. Toutes les publications du Bureau du commissaire, les ordonnances, les lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, les communiqués de presse, certaines allocutions, des documents d'information, une foire aux questions et d'autres renseignements sont facilement accessibles au site Web du Bureau du commissaire à www.ipc.on.ca. (Pour de plus amples renseignements sur les sections qui ont été ajoutées au site Web en 1999, voir la page qui suit la section sur les publications.)

Renseignements sur le Bureau du commissaire

Publications

Le Bureau du commissaire publie une foule de documents sur différents enjeux et sujets touchant l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Parmi ces publications, on relève, outre le rapport annuel, le bulletin semestriel *Perspectives*, des documents de politique qui examinent en profondeur les questions importantes touchant la divulgation et la protection de la vie privée, la série *If you wanted to know...*, qui porte sur des sujets précis dont beaucoup ont trait à Internet, *Practices/Dans la pratique*, une série de documents destinés surtout aux organismes gouvernementaux, et d'autres publications spécialisées, notamment des guides destinés au personnel enseignant.

Les documents publiés en 1999 comprennent les suivants :

- *Intelligent Software Agents: Turning a Privacy Threat into a Privacy Protector*. Projet réalisé conjointement par le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario et le Registratierkamer, Pays-Bas, ce document traite des logiciels intelligents, des problèmes qu'ils peuvent poser et des façons de les utiliser pour protéger la vie privée.

- *Le chiffrement du courrier électronique : Rien de plus simple!* Ce document explique le chiffrement des messages électroniques, son fonctionnement et les différentes options disponibles.

- *Best Practices for Protecting Individual Privacy in Conducting Survey Research*. Ce document a été publié aux fins des sondages menés par des organismes gouvernementaux. Les trois versions (intégrale, condensée et résumé) expliquent les pratiques optimales qu'un organisme gouvernemental devrait instaurer pour mener des sondages d'opinion publique, de la définition initiale des enjeux à l'élimination finale des renseignements personnels.

- *Biometrics and Policing: Comments from a Privacy Perspective*. Il s'agit d'un article rédigé par Mme Ann Cavoukian, commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario, pour l'ouvrage *Polizei und Datenschutz - Neupositionierung im Zeichen der Informationsgesellschaft*, un recueil d'essais d'experts internationaux en protection des données et des renseignements personnels. Cet ouvrage a été publié en Allemagne, mais l'article qu'a signé Mme Cavoukian est accessible sur le site Web du Bureau du commissaire.

- *Consumer Biometric Applications: A Discussion Paper*. Il s'agit d'un examen détaillé de différentes technologies biométriques, des appareils qui les utilisent, de leur fonctionnement et de questions générales qui les concernent. Ce document aborde également certaines questions touchant la protection de la vie privée qui sauront intéresser le secteur privé.

- *Backgrounder for Senior Managers on the Role of Freedom of Information and Privacy Co-ordinators relating to Access to Information*. Cette fiche documentaire traite du rôle crucial que les coordonnatrices et les coordonnateurs ont à jouer pour que les institutions gouvernementales s'acquittent des obligations qui leur incombent en vertu des lois régissant l'accès à l'information et la protection de la vie privée ainsi que pour promouvoir la transparence et favoriser une culture organisationnelle qui fait progresser les principes fondamentaux d'accès à l'information contenus dans les lois.

- *Privacy and Biometrics*. Ce document examine les répercussions des technologies biométriques sur la protection de la vie privée et appelle les spécialistes de la protection des données à faire en sorte que ces technologies soient utilisées en tenant compte des attentes de la société en matière de protection de la vie privée.

• *Accès à l'information et protection de la vie privée : Ce que les élèves doivent savoir.* Ce guide destiné aux enseignantes et aux enseignants de 6^e année a été élaboré par le Bureau du commissaire dans le cadre de son nouveau programme scolaire avec le concours d'enseignantes, d'enseignants et de spécialistes du curriculum. Il comprend des notes à l'intention du personnel enseignant, une introduction qui donne aux élèves un aperçu de la matière, des activités en classe et des ressources pour la planification des cours. Ce guide complète les notions sur le gouvernement au Canada du programme-cadre d'études sociales enseignées aux élèves de 6^e année.

• *Privacy as a Fundamental Human Right vs. an Economic Right: An Attempt at Conciliation.* Cette publication passe en revue les approches traditionnelles au droit à la protection de la vie privée et examine l'opposition entre le recours à la loi ou à l'autoréglementation pour y faire face. Le document traite également des intermédiaires d'information et de la notion de marché structuré de données personnelles.

Parmi les autres documents publiés en 1999, notons le rapport annuel de 1998, les éditions du printemps et de l'automne de *Perspectives* et un nouveau numéro de *Dans la pratique* sur la procédure révisée de présentation d'observations lors d'une enquête. Le Bureau du commissaire est également en train de mettre à jour deux de ses principales brochures : *L'accès à l'information conformément aux lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée de l'Ontario* et *Le processus d'appel et le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée*.

Le Bureau du commissaire a également publié trois nouveaux rapports de sa série *If you wanted to know....*, à savoir:

• *Why Web sites need Privacy Policies.* Ce document souligne les préoccupations du public concernant la protection de la vie privée sur Internet et la nécessité pour les sites Web d'adopter des politiques à ce sujet et de les poster bien en évidence, et examine les pratiques optimales à instaurer dans ce but. Des exemples de politiques sur la protection de la vie privée y sont donnés.

• *Identity Theft and Your Credit Report: What You Should Do to Protect Yourself.* Cette publication propose des conseils sur la protection de son dossier de crédit en cas de vol d'identité.

• *How to protect your child's privacy online.* Ce document contient des conseils pratiques dont les parents peuvent s'inspirer pour montrer à leurs enfants à être vigilants quand ils naviguent sur Internet.

ÉGALEMENT DISPONIBLES

Tous ces rapports et la plupart des rapports antérieurs du Bureau du commissaire sont accessibles 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 au 1-800-387-0073 et demander que les rapports qui vous intéressent vous soient envoyés par la poste ou par courrier électronique.

Parmi les rapports les plus populaires (selon le nombre de visites du site Web), on retrouve : *Identity Theft: Who's Using Your Name?* (1997); *Vol d'identité : Qui se sert de votre nom?* (1997); *Smart, Optical and Other Advanced Cards: How to Do a Privacy Assessment* (1997); *Data Mining: Staking a Claim on Your Privacy* (1998).

Si vous souhaitez recevoir régulièrement des publications du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée par courrier électronique, vous n'avez qu'à demander que l'on vous inscrive sur la liste d'envoi électronique en envoyant un message à publicat@ipc.on.ca, indiquant vos nom, adresse et numéro de téléphone ainsi que l'adresse électronique où vous souhaitez recevoir les publications.

Renseignements sur le Bureau du commissaire

Site Web du Bureau du commissaire

Informar la population ontarienne sur les lois régissant l'accès à l'information et la protection de la vie privée ainsi que sur les questions de politique connexes constitue l'un des principes fondamentaux du mandat du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée.

Le site Web (www.ipc.on.ca) est l'un des principaux instruments de communication dont se sert le Bureau du commissaire pour s'acquitter de son mandat. Vous y trouverez des documents de politique et d'autres publications, des ordonnances, réexamens et rapports d'enquête, des communiqués de presse, certains exposés et allocutions, des guides expliquant en langage simple 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*, le texte intégral de ces deux lois, une foire aux questions sur l'accès et la protection de la vie privée, et bien d'autres choses.

Le Bureau du commissaire à l'information simplifie continuellement son populaire site Web, et d'autres changements sont prévus pour l'an 2000, notamment d'importantes modifications à la conception.

En 1999, les changements suivants ont été apportés :

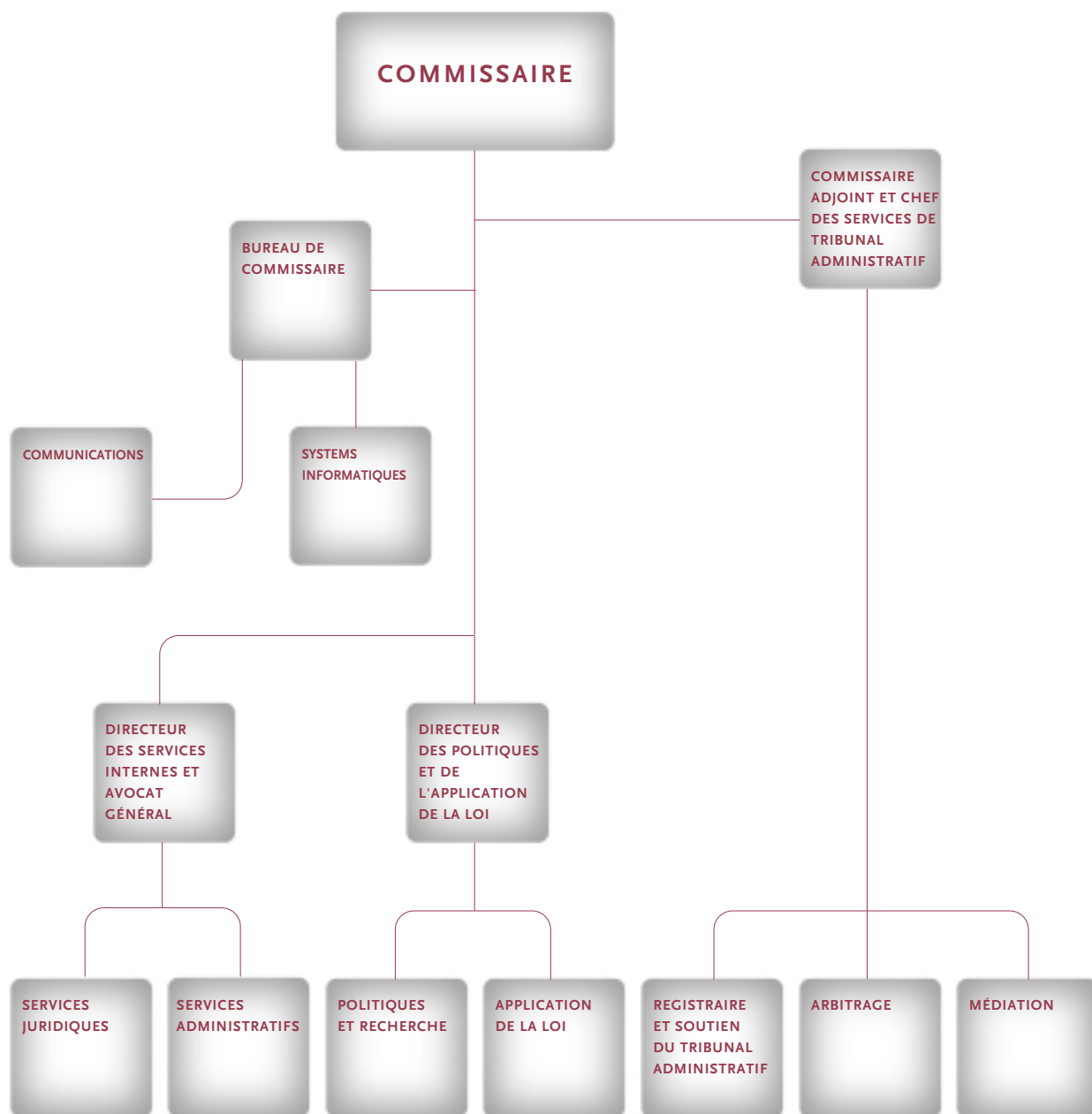
- Création d'une page de **ressources pédagogiques** qui comprend des documents tirés du nouveau programme scolaire du Bureau du commissaire, notamment le guide *Accès à l'information et protection de la vie privée : Ce que les élèves doivent savoir* destiné aux enseignantes et aux enseignants de 6^e année, le document *Mesures législatives ontariennes régissant la divulgation des renseignements personnels des élèves* et un lien vers le site Web du ministère de l'Éducation portant sur le programme-cadre d'études canadiennes et mondiales de 10^e année qui sera lancé au cours de l'année scolaire 2000-2001 et comprend des cours sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

- L'ajout d'une page d'allocutions et d'exposés (**Speeches and Presentations**). Certaines allocutions et exposés de la commissaire et du personnel du Bureau se trouvent sur cette page, notamment *Critical Questions — The Right Answers*, allocution de M^{me} Ann Cavoukian présentée lors de la conférence sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée organisée

par le Conseil de gestion du gouvernement; *Government Accountability and the Public Interest under the Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, allocution prononcée par M^{me} Mary O'Donoghue, avocate-conseil, dans le cadre du programme de conférences de la faculté de droit de l'Université Western Ontario; *Opening the Window to Government: Public Access to Government Information and the Role of the IPC*, allocution de M^{me} Cavoukian lors d'une conférence conjointe de l'International Institute of Municipal Clerks et de l'Association des secrétaires et trésoriers municipaux de l'Ontario.

Certaines pages ont été remaniées; c'est le cas de la page **Quoi de neuf?** En outre, des renseignements sur le Bureau du commissaire ont été ajoutés, notamment le *Plan d'activités 1999-2003*, posté à la page **Notre rôle**.

Organigramme



États financiers

	ESTIMATIONS POUR 1999-2000	CHIFFRES ACTUELS POUR 1998-1999	ESTIMATIONS POUR 1999-1999
Salaires et traitements	4 381 700	3 742 553	4 532 100
Avantages sociaux	832 500	785 622	861 100
Transport et communications	147 800	116 980	141 400
Services	876 400	686 797	823 800
Fournitures et matériel	271 800	235 438	151 800
Dépenses totales	6 510 200	5 567 390	6 510 200

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 1999.

NOM	POSTE	SALAIRE PAYÉ	AVANTAGES
Cavoukian, Ann	Commissaire	141 815,62 \$	401,50 \$
Mitchinson, Tom	Commissaire adjoint et chef des Services de tribunal administratif	125 273,83 \$	355,42 \$
Anderson, Ken	Directeur des Services internes et avocat général	121 261,69 \$	344,16 \$
Challis, William	Conseiller juridique	112 190,67 \$	318,66 \$



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