



Perspectives - Les défis du changement

IPC PERSPECTIVES - automne, 1996

Les défis du changement

«Les défis du changement... vont redéfinir le rôle des coordonnateurs à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée», a déclaré le commissaire Wright lors du sixième atelier annuel sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée qui avait lieu au Macdonald Block à Toronto.

L'atelier, qui a eu lieu les 26 et 27 septembre, était le sixième de Tom Wright depuis qu'il a été nommé commissaire à l'information et à la protection de la vie privée. Plus de 300 participants ont partagé leurs idées et des conseils sur la façon de relever les défis auxquels ils devront faire face.

Le commissaire Wright a profité de l'occasion pour faire l'éloge des coordonnateurs en citant tout le travail qu'ils ont accompli depuis que les lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée sont entrées en vigueur, voilà déjà huit ans. Il a aussi discuté de certains des défis à venir :

«En tête de liste, je mettrais les attentes du public concernant la transparence du gouvernement et la protection de la vie privée. Le recours toujours croissant aux Lois et la création d'exigences qui dépassent le cadre actuel du système d'accès à l'information et de protection de la vie privée découlent de ces attentes.

L'autoroute électronique est une puissante force de changement, et les prévisions concernant la réinvention du gouvernement par l'entremise de la technologie commencent à se réaliser. De plus en plus, les organismes publics se servent de la technologie pour atteindre leurs objectifs stratégiques, qui sont d'offrir un meilleur service à la clientèle et de fonctionner de façon plus efficace, et créer de nouveaux liens entre les pouvoirs publics et les citoyens. Je crois qu'il faut foncer sur l'autoroute électronique. Mais je crois aussi qu'il faut savoir où on s'en va. Il y a des «bosses» sur la route, autant du point de vue de l'accès à l'information que de la protection de la vie privée.

Par exemple, l'autoroute électronique peut faciliter la divulgation systématique et la diffusion automatique. Elle peut fournir les outils (les sites Web, les services de réponse automatique par télécopieur, les messages téléphoniques automatisés, etc.) qui

permettront une approche plus proactive relativement à la communication des renseignements au public. Ces nouvelles méthodes de communication novatrices peuvent contribuer à créer une démocratie plus active.

Il faut cependant se méfier des dangers : la création de «postes de péage financiers» sur l'autoroute électronique. Il faut absolument éviter l'établissement de barrières financières à l'accès qui pourraient, à la limite, créer une nouvelle division sociale entre ceux qui peuvent se permettre d'accéder à l'information et ceux qui ne le peuvent pas.

Du côté de la protection de la vie privée, on a cru jusqu'à présent que la protection de l'information et la technologie de l'information étaient complètement incompatibles. Mais l'expérience a démontré que la protection de la vie privée et la technologie peuvent être des alliées plutôt que des ennemies.

Par exemple, le Health Net (le système du ministère de la santé qui relie entre elles les pharmacies de l'Ontario) prévient les pharmaciens lorsque certaines combinaisons de médicaments sont dangereuses et les avertit si une ordonnance a été émise trop souvent pour une même personne, sans révéler les antécédents pharmaceutiques du patient. Un autre exemple est l'autoroute 407 au nord de Toronto qui est censée être en exploitation un peu plus tard cette année. Les péages seront perçus électroniquement, et une méthode de paiement anonyme sera offerte aux utilisateurs. Afin de protéger la vie privée, il suffit de s'assurer que des principes de protection des données sont incorporées au tout début, lors de la conception des systèmes d'information.»

Enfin, le commissaire Wright a offert les conseils suivants aux coordonnateurs :

«Faites-vous les porte-paroles de la divulgation automatique par l'entremise d'un nouveau site Web. Voyez à ce que les concepteurs des nouveaux systèmes d'information tiennent compte de la protection de la vie privée dès le début d'un projet. Offrez des conseils à votre organisme en ce qui concerne l'équilibre à atteindre entre l'accès universel à l'information et le besoin de recouvrer des frais et de générer des recettes. À mesure que de nouveaux modèles de prestation de services sont mis en oeuvre, identifiez les questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée que cela implique et soyez les premiers à offrir des façons de les traiter.»

Nouveau site Web du bureau du commissaire

Les nouvelles se répandent rapidement. Le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario a établi son propre site Web et il a déjà été visité plus de 1 600 fois. Il s'agit là d'un début fort impressionnant pour un programme qui s'apprête à célébrer son premier anniversaire. «Nous avons commencé tout bonnement en novembre dernier et nous n'avons pas cessé depuis d'améliorer notre site», souligne David Duncan, responsable des systèmes d'information, des politiques et de la recherche pour le bureau du commissaire.

Le site Web permet au bureau du commissaire d'ajouter une nouvelle forme de communication à son répertoire traditionnel. Le site peut être utile autant à l'explorateur occasionnel qu'au chercheur chevronné. Il contient à peu près tout ce que vous pourriez vouloir savoir sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Vous y trouverez des renseignements sur :

- vos droits en vertu des lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée de l'Ontario;
- des ordonnances et certaines enquêtes de conformité du bureau du commissaire;
- des questions relatives à la recherche et aux politiques en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée;
- le rapport annuel 1995 du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée;

- le texte intégral des lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée de l'Ontario et des petits guides en langage clair portant sur les Lois.

Nous avons commencé à développer le site en juin 1995 lorsque nous avons créé un groupe de travail ayant pour but de déterminer la composition du site. Ce groupe, composé d'experts en réseaux et de spécialistes des politiques, de la recherche et des communications, a établi les priorités du site. Il devait être informatif, flexible, facile à utiliser et efficace en terme de coûts.

Lors du processus de conception du site, l'un des défis les plus intéressants pour le groupe a été d'assurer l'accessibilité du site. Par «accessibilité», on entend la facilité d'utilisation et la facilité de «lecture» par des outils de navigation de différents niveaux technologiques. Par exemple, certains sites comportent toutes sortes de graphiques et de caractéristiques complexes. Certains ordinateurs ne peuvent pas bien visualiser ce genre de matériel. Les systèmes qui ne sont pas assez avancés techniquement pourront visualiser le texte, mais pas les graphiques ou les tableaux. Le bureau du commissaire a donc essayé de résoudre le problème en établissant un site assez simple. «Simple, mais certainement pas ennuyeux», déclare M. Duncan. «Le groupe de travail a tout d'abord éprouvé quelques difficultés à accomplir cette tâche, mais les résultats sont gratifiants. Nous avons créé un site convivial que la plupart des utilisateurs savent apprécier et trouvent intéressant.»

Le grand nombre de documents que le bureau du commissaire pouvait mettre à la disposition du public sur son site a représenté un autre défi pour l'équipe. Certains documents étaient courts et pouvaient facilement être convertis en documents HTML. D'autres étaient longs et comportaient des éléments complexes tels que des tableaux. Nous avons donc décidé de rendre certains documents – les ordonnances, les rapports d'enquête et les exposés de principe – téléchargeables par l'entremise du protocole de transfert de fichiers (FTP) afin d'épargner des frais de conversion. Les documents sont stockés en WordPerfect 6.1. Peu à peu, ces documents seront convertis en documents HTML et indexés afin de permettre les recherches en ligne.

Les réactions et remarques ont été encourageantes. Les utilisateurs aiment notre site et nous font souvent des suggestions. Ces réponses sont importantes, car elles nous permettent d'évaluer sans cesse notre site. Les membres du groupe de travail initial se réunissent encore afin de discuter du fonctionnement du site – afin de s'assurer que les priorités demeurent les mêmes et que les documents qui se trouvent sur le site sont appropriés. «Il est essentiel que le site demeure convivial et que l'information qu'il contienne soit utile», déclare M. Duncan. C'est dans cette optique que le groupe a agrandi la section «Quoi de neuf» de la page d'accueil. Cette section inclut maintenant les documents les plus récents, tels que les communiqués, les exposés de principe, les discours et d'autres nouveaux documents relatifs à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée.

Le bureau du commissaire considère Internet, de même que son propre site Web, comme une occasion d'améliorer le processus d'accès à l'information pour le public. «Améliorer» est le mot clé. Le site Web n'a pas pour but de remplacer les autres façons d'obtenir de l'information sur les lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée en Ontario. Il s'agit plutôt d'offrir un choix. Les brochures, les bulletins, les exposés de principe, les discours et les rapports annuels sont toujours disponibles sous forme écrite.

Cependant, en créant son propre site Web sur Internet, le bureau du commissaire peut offrir plus de renseignements, plus rapidement et à un plus grand nombre de personnes.

Peut-on dire que le premier «voyage» du bureau du commissaire sur l'autoroute électronique a été un succès? Tom Wright, le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée le pense. «Après tout, les renseignements détenus par les pouvoirs publics appartiennent aux citoyens; les pouvoirs publics n'en sont que les gardiens.»

Q&R

Q : Quels sont les frais pour effectuer une demande d'information en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*?

R : Vous devez payer des frais de dossier de 5 \$ à l'organisme public lorsque vous effectuez votre demande d'accès à l'information. Les chèques ou les mandats-poste aux organismes provinciaux (ministères, conseils et commissions provinciaux) doivent être libellés à l'ordre du ministre des Finances. Les chèques ou les mandats-poste aux organismes publics locaux (municipalités, conseils scolaires, commissions de police, etc.) doivent être libellés à l'ordre de l'organisme public (par exemple, «Ville de Toronto», «Conseil scolaire de London», etc.).

Il n'y a aucuns frais pour le temps de recherche requis pour retrouver et préparer les documents qui contiennent vos renseignements personnels. Cependant, des frais de photocopie pourront être exigés. Pour tous les autres documents, vous pourriez avoir à acquitter des frais de photocopie ou d'expédition, ou des frais pour le temps de recherche requis pour retrouver et préparer les documents dont vous avez fait la demande ou tous autres frais engagés en répondant à votre demande.

Appels :

Vous devez payer des frais de dossier au commissaire à l'information et à la protection de la vie privé lorsque vous interjetez appel.

Frais d'appel :

10 \$ pour les demandes d'accès à vos renseignements personnels ou la rectification de vos renseignements personnels

25 \$ pour les demandes d'accès à des documents généraux. Vous devez envoyer le paiement des frais avec votre appel. Vous pouvez payer par chèque ou mandat-poste libellé à l'ordre du «MINISTRE DES FINANCES».

Votre demande ou votre appel ne seront traités que lorsque le paiement des frais aura été reçu.

Q : Les frais de dossier exigés pour une demande d'information ou un appel peuvent-ils être supprimés?

R : Non, ces frais sont exigibles en vertu de la loi. Il n'existe aucune disposition permettant de supprimer les frais de dossier pour une demande d'information ou un appel en vertu des Lois.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur vos droits en vertu des Lois, sélectionnez «[Les lois](#)» dans le site web du commissaire. Ou, communiquer avec le bureau du commissaire pour obtenir les brochures suivantes :

L'accès à l'information conformément aux lois sur l'information et la vie privée de l'Ontario;

Le processus d'appel et les lois sur l'information et la protection de la vie privée de l'Ontario;

Votre vie privée et les lois ontariennes sur l'information et la vie privée sélectionnez [les lois](#).

SOMMAIRES:

Ordonnances P-1258 et M-830

Les Lois municipale et provinciale ont toutes deux été modifiées par le Projet de loi 7 (Loi de 1995 modifiant des lois en ce qui concerne les relations de travail et l'emploi), qui est entré en vigueur le 10 novembre 1995. Les nouvelles dispositions concernent les documents qui sont recueillis, préparés, conservés ou utilisés relativement à certaines questions de relations de travail ou d'emploi. Si les documents font partie de cette catégorie et qu'il n'y a aucune exception, les Lois ne s'appliquent pas à eux et ils ne relèvent donc pas de l'autorité du commissaire.

Les ordonnances P-1258 et M-830 traitaient de la question suivante : à savoir si les dossiers relatifs aux concours pour les postes à pourvoir sont exclus, étant donné qu'ils ont rapport à des «réunions, des consultations, des discussions ou des communications concernant des questions de relations de travail ou des questions liées à l'emploi, dans lesquelles l'institution a un intérêt.»

Il est évident que les documents que contient en général un dossier relatif à un concours, tels que les critères de sélection, les questions posées lors de l'entrevue, les feuilles de notes sur le candidat, les curriculum vitae, etc., sont «recueillis, préparés, conservés ou utilisés» par l'employeur. Il est aussi évident que les entrevues d'emploi, les délibérations relatives au concours, les formulaires de demande d'emploi et les lettres de référence constituent des «réunions, des discussions ou des communications» et qu'ils concernent des «questions liées à l'emploi».

La seule véritable question au sujet de ces appels est de savoir si le concours est une question dans laquelle une institution «a un intérêt». Le bureau du commissaire est d'avis que :

... un «intérêt» est plus qu'une simple curiosité ou une préoccupation. Il doit s'agir d'un intérêt légal, c'est-à-dire que la question dans laquelle le ministère a un intérêt doit toucher les obligations ou les droits légaux du ministère.

Dans le cas d'un concours pour un poste à pourvoir, l'employeur est soumis aux dispositions du *Code ontarien des droits de la personne*. Si un employeur fait preuve de discrimination dans le choix d'un candidat lors d'un concours, il n'a pas respecté le *Code* et pourrait être tenu responsable de tout préjudice subi. C'est pour cette raison que le bureau du commissaire est d'avis que le processus relatif à un concours pour un poste à pourvoir implique l'existence d'obligations légales qu'un employeur doit honorer, et qu'un concours peut, à juste titre, être considéré comme une question dans laquelle «l'institution a un intérêt».

Ces deux ordonnances ont conclu que les dossiers relatifs au concours pour des postes à pourvoir étaient couverts par les dispositions du Projet de loi 7 (alinéas 65 6) 3/52 3) 3)) et que les Lois ne s'appliquaient donc pas à eux.

Enquête I96-001M

Une personne s'est plainte qu'une Ville avait divulgué ses renseignements personnels, de façon inappropriée, au public et aux représentants de presse. Lors d'une assemblée publique, un représentant de la Ville a lu, devant l'un des comités de la Ville, une lettre qui comportait des renseignements personnels sur la plaignante. De plus, des copies de la lettre ont été distribuées aux représentants de presse.

La Ville a indiqué que la divulgation était conforme à l'alinéa 32 d) de la *Loi* municipale, car les renseignements avaient été divulgués à un représentant ou un employé de la Ville à qui les renseignements étaient nécessaires dans l'exercice de ses fonctions. Le bureau du commissaire était d'accord avec le fait que les membres du comité devaient connaître les préoccupations de la plaignante. Cependant, étant donné que la divulgation a eu lieu lors d'une assemblée publique où le public et des représentants de presse étaient présents, elle n'était pas conforme à la *Loi*.

Le bureau du commissaire a recommandé que la Ville 1) prenne les mesures qui s'imposent afin de s'assurer que les renseignements personnels sont divulgués conformément à l'article 32 de la Loi et 2) modifie le procès-verbal du comité en question en supprimant le nom de la plaignante.

Esquisse du bulletin *Perspectives* de demain

Les lecteurs perspicaces auront sans doute constaté que plusieurs articles de ce numéro ont pour thème une nouvelle façon d'exercer les activités à l'aide des nouvelles technologies. Comme le commissaire l'a dit lors du récent atelier sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, «(...) les organismes publics se servent de la technologie pour atteindre leurs objectifs stratégiques qui sont d'offrir un meilleur service à la clientèle et de fonctionner de façon plus efficace».

Le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée est sans contredit l'un des organismes qui désirent examiner ce que la nouvelle technologie a à offrir. Les efforts que nous déployons pour tracer l'esquisse du bulletin *Perspectives* de demain témoignent de notre intérêt. Comme par le passé, nous examinerons dans les prochains numéros les implications de l'autoroute électronique pour l'accès à l'information et la protection de la vie privée en Ontario.

L'autoroute électronique nous permet également d'offrir à nos lecteurs les articles de *Perspectives* sous un autre format. L'année dernière, le bureau du commissaire a établi son propre site Web. Nous avons constaté que ce site améliorait notre capacité à fournir de l'information au public. En fait, une des chroniques régulières de notre site est le plus récent numéro de *Perspectives*.

Nous voulons maintenant connaître l'opinion de nos lecteurs. Nous voulons savoir quelles sont vos préférences concernant les prochains numéros : quel sorte d'articles désirez-vous lire dans *Perspectives* et de quelle façon désirez-vous recevoir cette information? Vous trouverez ci-joint un sondage des lecteurs. [Veuillez prendre cinq minutes pour le remplir et nous faire part de vos idées](#). Nous partagerons les résultats du sondage avec vous dans un prochain numéro.

Dans notre prochain numéro:

- Esquisse du bulletin *Perspectives* de demain - les résultats du sondage

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

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

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

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

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