



Perspectives - L'intégration des services de tribunal

[\(format PDF\)](#)

PERSPECTIVES - printemps, 1998

L'intégration des services de tribunal

Le bureau du commissaire a récemment terminé un examen détaillé des programmes d'appels concernant l'accès à l'information et de plaintes relatives à la protection de la vie privée. Nous avons comme objectif de maintenir les éléments positifs, tout en recherchant des façons créatives d'améliorer les autres éléments.

Le 1er mai, nous avons entrepris la mise en oeuvre de la première étape de la restructuration de nos processus et de nos activités. Nous croyons que pour qu'un programme soit efficace, il doit être dynamique et souple. C'est pourquoi nous continuerons à améliorer et modifier nos programmes si nécessaire.

Voici certains des changements les plus marquants :

- la fusion des services d'appels et de plaintes relatives à la protection de la vie privée pour créer un département des services de tribunal;
- des équipes de médiateurs dévoués aux paliers provincial et municipal qui traiteront à la fois les appels et les plaintes;
- la création d'une fonction élaborée de registraire et d'une nouvelle équipe d'admission qui régleront les cas simples, et «classeront» les autres cas en fonction du processus le plus approprié;
- des responsabilités inhérentes aux postes clairement définies et de nouvelles appellations d'emploi qui reflètent les nouvelles fonctions des divers postes : analyste de l'examen des cas, médiateur, arbitre;
- une documentation simple, facile à comprendre et accessible;
- une flexibilité accrue du processus d'arbitrage.



Notre nouveau système permettra de traiter rapidement les cas simples et d'accorder suffisamment de temps et de ressources au règlement des cas plus complexes. Nous prévoyons régler une plus grande partie des cas par la médiation - clairement la méthode préconisée par tous les tribunaux. Comme prévu, moins de cas feront l'objet d'un arbitrage officiel, et il s'ensuivra une

diminution des pressions sur le plan des ressources.

Selon notre expérience, la médiation est la méthode la plus efficace pour régler les litiges. Les parties ont l'occasion d'expliquer leurs points de vue respectifs et de travailler de concert pour parvenir à un règlement. Nos médiateurs aident les parties en assurant la communication, en clarifiant certaines questions, en recherchant les points d'entente possibles et en négociant une entente. La médiation est sans contredit plus rapide que les méthodes plus officielles de règlement des litiges. Elle est aussi moins coûteuse et certainement moins adversative. L'un de nos principaux objectifs consiste à nous assurer de tirer pleinement parti des possibilités de médiation.

La création de notre nouveau département des services de tribunal est un élément clé des efforts du bureau du commissaire en vue d'apporter une contribution positive à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée en Ontario. Nous ne mettrons jamais en jeu nos responsabilités indépendantes de surveillance. Nous nous sommes toutefois engagés à collaborer avec les appelants, les plaignants et les usagers du gouvernement afin d'assurer que nos procédures répondent aux besoins et aux attentes du public.

Dans une récente lettre, Ann Cavoukian, la commissaire, a commenté : «Nous nous sommes engagés à offrir un excellent service au public, en essayant d'atteindre l'équilibre parfait entre la qualité, la pertinence, l'équité, la flexibilité et la satisfaction des besoins des usagers».

«Nous avons un important défi à relever, mais notre personnel est prêt à amorcer cette nouvelle phase d'activités avec enthousiasme et dévouement» a déclaré la commissaire, un peu avant la mise en oeuvre de la première étape, qui a eu lieu le 1er mai. «Nous sommes impatients de collaborer avec d'autres personnes au cours des prochains mois pour mettre en place ces étapes importantes dans l'évolution des droits relatifs à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée en Ontario.»

Pouvoir prévu par la *loi*

De temps à autre, on demande à la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée d'expliquer son pouvoir de mener des recherches et de présenter des commentaires.

Aux termes de l'article 59 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario a l'autorisation expresse d'entreprendre ou de commander des recherches et de présenter ses commentaires sur l'incidence des projets législatifs ou des programmes gouvernementaux proposés sur la protection de la vie privée. La commissaire a également le pouvoir, après avoir entendu la personne responsable d'une institution gouvernementale, d'enjoindre cette institution, d'une part, de renoncer à certains modes de collecte de renseignements et, d'autre part, de disposer des fiches de renseignements personnels qui contreviennent à la *loi*.

Les institutions gouvernementales consultent le bureau du commissaire relativement à l'élaboration de nouveaux programmes ou de projets de lois. Pendant la mise en oeuvre d'un programme, la commissaire présente ses commentaires et aide l'institution gouvernementale à procéder à l'intégration des mesures appropriées de protection de la vie privée. L'aide fournie par la commissaire n'interfère pas avec son rôle d'arbitre, ni avec l'exercice de sa discrétion, puisque aux termes de la *loi*, ses décisions sont basées sur les circonstances réelles de chaque cas.

Les tribunaux ont reconnu l'importance des directives éventuelles dans un cadre administratif et réglementaire. Dans *Ainsley Financial Corp. v. Ontario Securities Commission* (1995), 21 O.R. (3d) 104, la Cour d'appel de l'Ontario a présenté ses

observations relativement au pouvoir des tribunaux de réglementation en général et des commissions de valeurs mobilières en particulier, de fournir des énoncés éventuels de politiques et de principes pour guider les personnes touchées par la réglementation (pp. 108-109) :

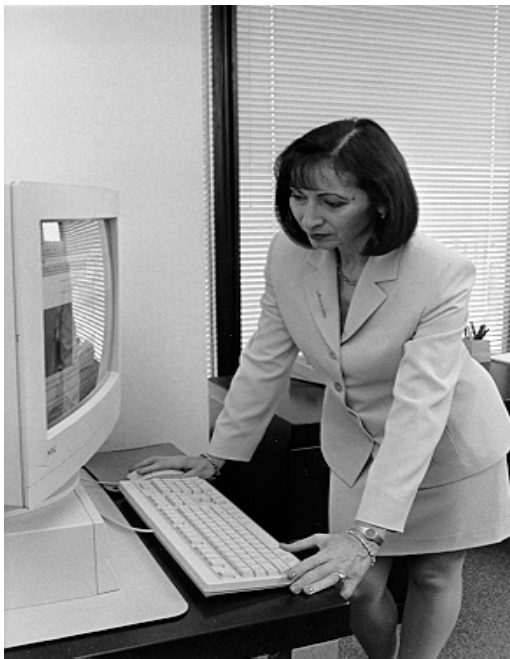
Le pouvoir d'un organisme de réglementation, comme la Commission, de formuler des énoncés ou des directives non exécutoires ayant pour objet de renseigner et de guider les personnes touchées par les règlements est bien établi au Canada. La jurisprudence reconnaît de façon précise que les organismes de réglementation peuvent, à titre de bonne pratique administrative, *et sans autorité réglementaire particulière*, formuler des directives et autres instruments non exécutoires.

(italique ajoutée) [Note : traduction libre]

La Cour d'appel a poursuivi en reconnaissant que, tant qu'ils ne «contredisent» pas la loi, «n'empiètent pas sur l'exercice de la discrétion de l'organisme de réglementation», ou «n'imposent pas d'exigences obligatoires, exécutoires par sanction», ces directives ou énoncés peuvent se révéler «des outils efficaces dont l'organisme de réglementation pourra se servir pour exercer le pouvoir qui lui est conféré par la loi et remplir son mandat de réglementation d'une manière plus équitable, ouverte et efficace». (Voir également *Pezim v. British Columbia (Superintendent of Brokers)*, [1994] 2 S.C.R. 557 p. 596.)

«Contrairement au rôle de la Commission des valeurs mobilières de l'Ontario dans l'affaire *Ainsley Financial*, le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée détient le pouvoir de présenter des commentaires sur les lois ou programmes gouvernementaux proposés et ce pouvoir est expressément prévu dans la *loi*», a déclaré la commissaire, Ann Cavoukian. «Vu cette distinction, il est encore plus évident que le rôle du bureau du commissaire, c'est-à-dire fournir ses commentaires et son assistance pour ce programme, est tout à fait approprié et conforme aux principes de l'efficacité administrative et de l'équité aux termes de la *loi*.»

Notre site Web comprend des fenêtres et un outil de recherche



Ann Cavoukian, commissaire, examine le site Web restructuré du bureau du commissaire.

Le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée a ajouté de nouveaux outils à son site Web pour aider les usagers à trouver l'information dont ils ont besoin.

Les principaux changements portent sur l'addition d'un ensemble de liens hypertextes et d'un outil de recherche, le choix d'utiliser une version du site avec fenêtres (voir ci-dessous), une nouvelle page d'accueil qui comprend un message d'accueil de la commissaire, Ann Cavoukian, et une nouvelle section traitant des «réexamens de décisions». Les réexamens de décisions concernent d'anciennes décisions du bureau du commissaire qui ont été réexaminées pour une raison quelconque.

En accédant à la page d'accueil, les usagers constateront d'abord qu'ils ont l'option de choisir entre l'une des trois versions suivantes : «frames» (fenêtres), «no frames» (sans fenêtres), ou français. En choisissant la version avec fenêtres (accessibles avec la plupart des navigateurs actuels), l'utilisateur aura constamment accès à un menu pour naviguer plus facilement sur le site. L'ensemble de liens hypertextes ou la barre de boutons apparaîtra du côté gauche de toutes les pages. Vous pouvez rapidement passer à une autre section du site en cliquant simplement sur le bouton approprié.

Grâce à l'outil de recherche, il sera plus facile de trouver des fichiers particuliers, notamment une ordonnance du bureau du commissaire. Il suffit d'entrer le numéro de l'ordonnance et l'outil de recherche la trouvera pour vous. Ou encore, si vous désirez consulter les documents publiés par le bureau du commissaire sur un sujet particulier, entrez quelques mots ou expressions clés et l'outil de recherche énumérera rapidement tous les fichiers qui comportent ces mots ou expressions.

Nous espérons qu'il sera maintenant plus facile pour tous les usagers du site Web du bureau du commissaire de trouver des renseignements particuliers. Nous vous invitons à nous envoyer vos commentaires.

L'adresse du site Web du bureau du commissaire est la suivante : <http://www.ipc.on.ca>.



Le bureau du commissaire a réorganisé son site Web afin qu'il soit plus facile pour les usagers de trouver ce qu'ils cherchent. De gauche à droite, David Duncan, administrateur Web; Ann Cavoukian, commissaire, et Jennifer Kayahara, conceptrice de site Web, discutent des changements.

Courrier électronique : privé?

Bien qu'il soit une forme de communication non imprimée, le courrier électronique peut laisser des traces. Dans le cas des messages électroniques plus que pour tout autre moyen de communication, il ne faut pas prendre la confidentialité pour acquise. Ceux qui savent que la plupart des systèmes de courrier électronique n'offrent aucune protection en matière de vie privée peuvent traiter leurs messages en conséquence. Voici certains points dont il faut tenir compte :

Le message ne disparaît pas après avoir été envoyé.

Certaines personnes pensent que le courrier électronique est un mode de transmission d'information d'un écran à un autre. En fait, après la transmission du message, on peut en imprimer une copie ou la sauvegarder, ou encore en remettre des copies à un tiers, et l'expéditeur aura peu ou pas de contrôle sur la conservation de l'information, la façon d'y accéder, son utilisation ou sa divulgation par le destinataire. En outre, même si l'expéditeur supprime le message de ses fichiers personnels, cela n'entraîne pas forcément la suppression de toutes les copies du message.

Les fichiers électroniques peuvent facilement être transférés.

Après avoir reçu un message électronique, on peut facilement le transmettre par mode électronique à plusieurs personnes, sans que l'expéditeur le sache ou ait consenti.

Les copies des messages ne sont pas forcément des doubles de l'original.

Sur réception d'un message, le destinataire peut y apporter des modifications avant de le transmettre à des tiers. Dans certains systèmes de courrier électronique, le destinataire du message transmis n'a aucun moyen de savoir si le message initial a été modifié ou non.

Caractéristiques de la technologie du courrier électronique.

Vous devez savoir comment fonctionne votre système. Par exemple, lorsque vous appuyez sur le bouton «Reply» (Réponse), le système envoie-t-il automatiquement votre réponse à l'expéditeur du message, ou à tous ceux qui ont reçu une copie du message initial?

Les systèmes de courrier électronique n'effectuent pas tous le codage automatique des dossiers et messages.

S'il est vrai que de nombreux systèmes de courrier électronique effectuent le codage automatique des messages et des fichiers, certains ne le font pas. Il faut prendre note que même si vous êtes relié à un système de courrier électronique qui offre un codage, ce n'est pas toujours le cas des autres systèmes. Et, lorsqu'un message quitte le système il perd son codage.

L'utilisation du courrier électronique à partir de lieux éloignés peut entraîner la création de documents sur lesquels l'organisme a peu de contrôle.

Les utilisateurs qui ont accès au système de courrier électronique à partir de leur domicile peuvent imprimer des copies des messages électroniques et les conserver dans des archives personnelles non protégées. En outre, les personnes qui travaillent dans un lieu donné peuvent transmettre des renseignements devant être imprimés ailleurs. L'organisme a donc peu ou pas de contrôle sur les documents en question.

Sommaires

«Sommaires» est une rubrique régulière où sont exposées les principales ordonnances et enquêtes de conformité.

Ordonnance M-1083

Le conseil de l'éducation de Halton a reçu une demande d'information concernant l'âge de tous les professeurs qui ont été engagés pour la première fois comme stagiaires à temps plein, depuis 1991. Le conseil a informé l'appelant que des frais de 225 \$ s'appliqueraient pour la recherche et la préparation de ces renseignements.

L'appelant a fourni une copie d'une réponse reçue d'un autre conseil de l'éducation - relativement au même genre de renseignements demandés au conseil de l'éducation de Halton - où les frais étaient de 5 \$, soit le prix standard pour une telle demande. L'appelant a aussi signalé que la même information avait été demandée auprès d'un troisième conseil de l'éducation, et fournie au coût de 22,50 \$.

Le bureau du commissaire a déterminé que les frais de recherche décrits dans la *loi* s'appliquent aux recherches manuelles pour trouver un document. Le bureau du commissaire a donc conclu que l'utilisation par le conseil de la phrase «générer des rapports à partir du système de gestion du personnel» et l'allusion à la contribution possible des employés du service informatique dans

l'obtention de ces renseignements signifient que le conseil garde l'information en question sous un format électronique quelconque. Cette recherche n'étant pas manuelle, elle n'est pas visée par l'article 6.3 des règlements. Par conséquent, le conseil n'était pas autorisé à charger des frais à l'appelant pour le temps passé à faire la recherche en vertu de l'article 45(1)(a).

Cependant, le bureau du commissaire a décidé que le temps passé par une personne à générer des rapports à partir du système de gestion du personnel correspondrait au sens de «préparation d'un document en vue de sa divulgation», en vertu de l'article 45 (1)(b). Donc, les frais de 7,50 \$ par 15 minutes stipulés dans l'article 6.4 des règlements peuvent être exigés. On a précisé, cependant, que le conseil peut demander des frais uniquement pour le temps qu'une personne a consacré à la production de rapports. Aucun frais ne peut être exigé pour le temps de fonctionnement de l'ordinateur, pour l'impression de l'information ou pour l'utilisation de tout autre équipement ou machine dans la production des documents.

Ordonnance P-1532

Dans cette ordonnance, le bureau du commissaire a décidé que le journal tenu par un employé de direction d'une institution n'était ni sous la charge ni sous le contrôle de l'institution. Ce journal contenait de l'information personnelle et professionnelle.

L'appelant demandait accès aux dossiers relatifs à une aire d'évacuation des déchets, entre autres à des notes, à des écritures de journal et à des dossiers relatant des conversations, tenus par trois employés nommés du ministère. Le ministère a donné accès aux notes de deux des employés nommés et a déclaré qu'il n'existait aucun document produit par le troisième employé. Le ministère a soutenu avoir fait des recherches raisonnables en vue de trouver des documents qui répondaient aux critères de la demande. Parmi les documents qu'il a soumis, le ministère a envoyé une lettre d'explication de la part du troisième employé. Ce dernier a déclaré qu'il tenait un journal quotidien chez lui, dans lequel il décrivait des faits relatifs à son travail et des activités personnelles. On a demandé au ministère et à l'employé d'expliquer si le ministère avait la charge et le contrôle du journal.

En rendant sa décision, le responsable d'enquête du bureau du commissaire a pris en considération les facteurs décrits dans l'Ordonnance 120. Dans cette ordonnance, le commissaire qui était en fonction, Sydney B. Linden, a noté qu'il fallait tenir compte de tous les aspects de création, de tenue et d'utilisation d'un dossier donné.

Le responsable d'enquête a examiné l'objectif principal sous-jacent à la création, la tenue et l'utilisation du dossier et a conclu que le journal servait à enregistrer les renseignements personnels de l'employé et n'était donc pas sous la charge ou le contrôle de l'institution.

Anonymat sur la 407

Un système de transpondeur électronique qui permet aux conducteurs d'emprunter l'autoroute à péage 407 sans révéler leur identité a été conçu grâce à une collaboration quadriennale entre le bureau du commissaire et la Société d'investissement dans les transports de l'Ontario. Mis en place en janvier 1998, ce système permet aux conducteurs d'utiliser, en toute confidentialité, l'autoroute à péage électronique - qui compte sur la surveillance électronique pour la facturation.

Un transpondeur est un petit appareil électronique, de la taille d'un ouvre-porte de garage, qui se fixe à l'intérieur du pare-brise, derrière le rétroviseur. Lorsque la voiture passe sous un détecteur électronique suspendu, sur une bretelle d'accès de la 407, le détecteur lit le signal électronique émis par le transpondeur et enregistre la voiture dans le système. Au moment de quitter l'autoroute, le signal du transpondeur est lu par un autre détecteur électronique suspendu. Le coût est déterminé en fonction de la distance parcourue et de la période du jour (il coûte plus cher de voyager aux heures de pointe).

Les paiements anticipés et les dépôts en argent sont les moyens qui garantissent l'anonymat car l'information personnelle n'est requise que pour la facturation. Les particuliers peuvent ouvrir des comptes anonymes auprès de la Société d'investissement dans les transports de l'Ontario, qui n'exigera aucune information personnelle, même pas le nom. Un dépôt est remis en échange du transpondeur (obligatoire pour tous les comptes), et un paiement anticipé est fait duquel on retire les frais d'utilisation. La seule référence aux frais encourus et aux paiements anticipés est le numéro du compte, ce qui assure au conducteur un anonymat total.

Par ailleurs, en mars dernier, le service de conformité du bureau du commissaire a visité le centre des opérations de la Société d'investissement dans les transports de l'Ontario pour revoir le système d'identification de la plaque d'immatriculation (utilisé pour les voitures qui n'ont pas de transpondeur). À la suite des évaluations et des discussions avec le personnel, le bureau du commissaire n'a relevé aucun problème relatif à la protection de la vie privée ou à la sécurité dans la façon dont la société recueille, utilise ou emmagasine l'information personnelle tirée de la base de données du ministère des Transports de l'Ontario, en vue d'établir les factures selon le système d'identification de la plaque d'immatriculation.

Q&R

«Q & R» est une rubrique régulière qui présente des questions d'actualité adressées au bureau du commissaire.

Q. *J'aimerais avoir un numéro de téléphone confidentiel, mais j'ai appris que ça me coûterait jusqu'à 5 \$ de plus par mois. Est-ce vrai?*

R. Par le passé, les tarifs des numéros confidentiels au Canada variaient entre 1,55 \$ et 5,75 \$ par mois. Le prix comprenait parfois un blocage de ligne. Dans une récente décision, le CRTC a déterminé que, vu l'augmentation des préoccupations relatives à la protection de la vie privée, il serait approprié que les compagnies de téléphone offrent aux abonnés résidentiels le service de numéro confidentiel à un taux ne dépassant pas 2 \$ par mois. Pour de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez consulter la décision Télécom CRTC98-109 - Tarifs applicables au service de numéro non inscrit et questions connexes.

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

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

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

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

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

