

ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON
Bureau de l'ombudsman

Rapport annuel 2005

Bureau de l'ombudsman et du commissaire à
l'accès à l'information et à la protection de la vie privée

1^{er} janvier au 31 décembre 2005

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



10 ans — promouvoir
l'équité, l'ouverture et
la responsabilité.

Bureau de l'ombudsman et du commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée

ADRESSE POSTALE :

C.P. 2703, Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6 ou
C.P. 31300, Whitehorse (Yukon) Y1A 5P7

SITUÉ AU

211 Main Street, bureau 200, Whitehorse (Yukon)

TÉLÉPHONE

(867) 667-8468

Sans frais au Yukon :

1 800 661-0408 (poste 8468)

TÉLÉCOPIEUR

(867) 667-8469

COURRIEL

email.ombudsman@ombudsman.yk.ca

SITE WEB

www.ombudsman.yk.ca

Les photos publiées dans le présent rapport montrent le pont piétonnier Robert-Lowe et le canyon Miles

Robert Lowe est arrivé au Yukon en 1899. Il a détenu des intérêts miniers dans la zone cuprifère de Whitehorse, de même qu'une entreprise de charriage prospère. Il a pendant longtemps occupé une place importante tant sur la scène politique locale que territoriale. Le pont suspendu, nommé en son honneur, a été construit en 1922 et inauguré par le gouverneur général Lord Byng. Le pont piétonnier enjambe le canyon Miles près de Whitehorse.

D'abord appelé le « grand canyon », l'endroit a été renommé le « canyon Miles » en juillet 1883 par le lieutenant américain Fredrick Schwatka (1849-1892) en l'honneur du général Nelson Miles. Le lieutenant Schwatka écrivait : « Traversant un passage étroit encaissé entre des parois rocheuses et sinueuses, les eaux tumultueuses du grand fleuve bouillonnent en une masse d'écume laiteuse dont la clameur se réverbère à une distance considérable. » Quoique l'avis général ne soit pas unanime quant à la violence des rapides, il n'y a aucun doute que ces derniers étaient extrêmement dangereux. Durant la ruée vers l'or, des centaines d'embarcations chargées de précieuses provisions (et plusieurs vies humaines) ont péri dans ces eaux, avant que n'arrive la Police à cheval du Nord-Ouest pour y régler la circulation.

Par la suite, la construction de rails faits de billots sur lesquels se déplaçaient des voitures de tramway a éliminé la nécessité d'affronter ces dangers. Plus tard, la construction du barrage hydroélectrique de Whitehorse a maté la fureur des eaux du canyon Miles. De nos jours, l'amateur de sensations fortes prendra encore plaisir à se laisser porter par le courant entre ces murailles balsatiques hautes de 50 pieds.

(tiré du site www.yukoninfo.com)

Ombudsman

TABLE DES MATIÈRES

Lettre au président de l'Assemblée législative.....	1
Présentation du logo du Bureau	2
Énoncé de mission	3
La fonction de l'ombudsman.....	4
Message de l'ombudsman	5
Questions traitées par l'ombudsman	7
Préoccupations relatives à la santé publique	7
Lois ou politiques.....	7
Application uniforme des politiques.....	8
Clarté dans les documents relatifs aux marchés publics.....	9
Conclusions et recommandations	9
Plaintes non fondées	10
Problèmes de communication	11
Délais déraisonnables	12
Demandes d'emploi par voie électronique	13
Cheminement des plaintes présentées à l'ombudsman	14
Résumés statistiques.....	15
Plaintes relevant de la compétence de l'ombudsman	15
Résolution des plaintes relevant de la compétence de l'ombudsman.....	15
Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête	15
Résultats des enquêtes terminées en 2005.....	15
Plaintes ne relevant pas de la compétence de l'ombudsman.....	15
Plaintes reçues en 2005 — par organisme	16
Demandes de renseignements reçues par l'ombudsman	16

Le commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée

TABLE DES MATIÈRES

Fonctions du commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée	17
Message du commissaire	18
Examen des programmes et des lois et commentaires.....	20
Programme commun de gestion des maladies chroniques	20
Divulgarion des ventes de combustible à chauffage	21
SISP-i — Phase 1	22
Questions relatives à l'accès à l'information et la protection de la vie privée	23
Limite de 30 jours et frais	23
Demande d'accès à l'information de la part d'organismes gouvernementaux.....	23
Recherche infructueuse.....	24
Renseignements personnels — opinions ou idées.....	24
Révision de décisions donnant accès à des renseignements d'ordre commercial.....	25
Les avantages de la médiation	26
Avis à l'intention des tiers.....	26
Délai de réponse.....	28
Atelier sur la <i>Loi</i>	29
Cheminement des demandes de révision.....	31
Résumés statistiques	32
Types de cas	32
Demandes de révision en vertu du paragraphe 42(b).....	32
Plaintes en vertu du paragraphe 42(b)	32
Demandes d'accès à l'information	32



ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON
Bureau de l'ombudsman

Mai 2006

L'honorable Ted Staffen
Président de l'Assemblée législative
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2C6

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter, à vous, et par votre entremise, à l'Assemblée législative, le Rapport annuel de l'ombudsman du Yukon et du commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée.

Le présent rapport est présenté conformément au paragraphe 31(1) de la *Loi sur l'ombudsman* et au paragraphe 47(1) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et couvre les activités des bureaux de l'ombudsman et du commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée pour la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2005.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Hank Moorlag
Ombudsman

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



10 ans — promouvoir
l'équité, l'ouverture et
la responsabilité.

Présentation du logo du Bureau

Dans le présent rapport annuel, nous présentons notre nouveau logo visant à souligner, en 2006, le 10^e anniversaire de la *Loi sur l'ombudsman* et de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* ainsi que de la création de notre Bureau.

Ce logo illustre la double fonction du Bureau. Le cercle représente l'ombudsman, tandis que les images formant le trou de la serrure à l'intérieur du cercle représentent l'accès à l'information et la protection de la vie privée. On peut également voir dans ces trois images les trois parties habituellement impliquées dans le travail du Bureau : le public, le gouvernement du Yukon et l'ombudsman/commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée.

Notre nouveau logo paraîtra sur toutes les publications ultérieures du Bureau. En 2006, notre correspondance portera également la mention suivante :

« 10 ans — promouvoir l'équité, l'ouverture et la responsabilité. »



Énoncé de mission

Fournir un mode d'intervention indépendant et impartial par lequel les plaintes du public à l'endroit du gouvernement du Yukon peuvent être entendues et faire l'objet d'une enquête en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*.

Fournir une voie efficace pour recevoir et traiter les plaintes du public et les demandes de révision des décisions rendues par les organismes publics ayant trait à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

Promouvoir l'équité, l'ouverture et la responsabilité au sein de l'administration publique.

Fonctions de l'ombudsman

La fonction de l'ombudsman est de veiller au respect de l'équité et de l'obligation de rendre compte au sein de l'administration publique au Yukon.

L'ombudsman assure cette fonction en recevant les plaintes, en effectuant des enquêtes impartiales et confidentielles et, s'il y a lieu, en recommandant de recours justes et appropriés.

L'ombudsman n'est pas un agent du gouvernement, mais il enquête sur les pratiques du gouvernement. L'ombudsman peut présenter à l'autorité en cause des recommandations visant à résoudre l'injustice administrative, mais il ne peut pas l'obliger à modifier ses actions ou ses décisions. L'ombudsman reçoit les plaintes provenant d'une personne ou d'un groupe de personnes, mais il n'est pas le défenseur de ces personnes.

La *Loi sur l'ombudsman* établit le cadre législatif en vertu duquel l'ombudsman s'acquitte de ses fonctions.

L'ombudsman du Yukon a la compétence pour faire enquête sur les plaintes concernant les actions, décisions, recommandations ou procédures des autorités suivantes :

- les ministères du gouvernement du Yukon
- les sociétés d'État et les organismes ou les comités indépendants
- les écoles publiques et le Collège du Yukon
- les hôpitaux, les organismes de santé locaux et régionaux et les organismes régissant les associations professionnelles
- les municipalités et les gouvernements des premières nations du Yukon, si ceux-ci en font la demande.

L'ombudsman n'a pas la compétence pour faire enquête sur :

- les plaintes concernant une action antérieure à juillet 1996, quand la *Loi sur l'ombudsman* est entrée en vigueur.
- les plaintes concernant les tribunaux, l'Assemblée législative du Yukon, le Bureau des élections du Yukon, ou des avocats agissant au nom du gouvernement du Yukon
- des différends entre particuliers
- les plaintes contre le gouvernement fédéral
- les plaintes à l'égard desquelles un texte législatif confère un droit d'appel ou de révision

L'ombudsman constitue une instance de dernier recours. Par conséquent, il encourage tout plaignant à s'adresser d'abord à l'autorité concernée pour tenter de résoudre le problème, puis de présenter une plainte au Bureau de l'ombudsman si cette première démarche est infructueuse.

Message de l'ombudsman

Lors de la préparation du sommaire du travail accompli au cours de la dernière année, j'ai procédé à l'analyse des dossiers traités afin de les regrouper par sujets communs ou par thème, s'il y a lieu. Fait intéressant, bon nombre des dossiers de plaintes examinés font état des mêmes trois principales plaintes que l'an dernier, c'est à dire : problèmes de communication, retards injustifiables et questions quant à la mise en application des lois, politiques et pratiques administratives.

La communication est, de toute évidence, déficiente dans bien des cas. Par exemple, le manque de clarté des critères relatifs à un marché public a fait en sorte que l'admissibilité des soumissionnaires a été évaluée en fonction de renseignements erronés. Dans un autre cas, une personne a envoyé une demande d'emploi par courriel et a appris par la suite que sa demande n'avait pas été prise en compte parce que le ministère n'avait aucun registre attestant sa réception. Un autre particulier a reçu le remboursement de ses frais d'arpentage, mais la lettre jointe n'expliquait aucunement de quelle manière le calcul du remboursement avait été effectué. Les gens concernés par des décisions émanant des divers ministères se plaignent fréquemment du manque d'explications adéquates et pertinentes quant aux motifs de ces décisions.

Parmi les plaintes relatives aux délais déraisonnables, on compte notamment le cas d'une personne dont la demande d'aide concernant l'enseignement à domicile est demeurée sans réponse. Dans ce cas, comme dans plusieurs autres, les plaignants ressentent une grande frustration de ne recevoir aucune réponse. Lorsque notre Bureau intervient, nous obtenons généralement une réponse. Cependant, notre enquête ne se termine pas sans que nous ayons examiné les raisons de ce retard et les lacunes relatives aux pratiques administratives ou à la prestation de services qui doivent être corrigées.

Nous avons reçu plusieurs plaintes voulant que des hauts fonctionnaires ne respectent pas certaines lois, politiques ou pratiques courantes établies. Par exemple, une enquête menée au Centre correctionnel de Whitehorse a révélé une mauvaise mise en application des critères relatifs aux demandes d'absence temporaire. Une autre enquête impliquant également le Centre correctionnel de Whitehorse a révélé un conflit entre une pratique et la loi en vigueur. Dans ce cas particulier, on a déterminé que la disposition de la *Loi sur les services correctionnels* en cause était profondément désuète et dépassée par rapport aux principes et politiques actuels dans le domaine correctionnel. La seule manière de résoudre ce conflit consiste à modifier la *Loi*.

Une plainte concernant la présumée conduite arbitraire d'une infirmière communautaire ayant signalé au Bureau des véhicules automobiles certaines inquiétudes quant à la capacité d'un patient de conduire un véhicule automobile, pour des raisons de santé, a également fait l'objet d'une enquête. Le permis de conduire du plaignant a été suspendu. Dans ce cas, nous avons conclu que le geste de l'infirmière était justifié et ne contrevenait aucunement aux normes éthiques ni aux lignes directrices.

Comme vous pouvez le constater, toutes les plaintes ne s'avèrent pas justifiées. Cependant, je crois avoir des motifs suffisants de réitérer les commentaires formulés dans mon rapport annuel précédent voulant que le gouvernement peut en faire plus pour réduire le nombre des plaintes déposées au Bureau de l'ombudsman. Notamment :

- Mettre au point, dans les ministères, un processus de traitement des demandes axé sur l'amélioration des programmes et de l'administration publique.

Les gens concernés par des décisions émanant des divers ministères se plaignent fréquemment du manque d'explications adéquates et pertinentes quant aux motifs de ces décisions.

- Offrir aux fonctionnaires de la formation pour leur permettre de gérer les conflits de manière productive et d'offrir des programmes de formation axés sur la définition des priorités.
- Introduire une série de phrases courtoises reflétant les valeurs de leur organisme et qui peuvent être utilisées par les fonctionnaires dans leur réponse aux critiques, afin d'éviter de prendre un ton personnel.
- Promouvoir l'utilisation de la communication écrite personnalisée à l'intention du public, dans un langage clair.

Cette année, notre rapport statistique a été modifié afin de refléter plus exactement le nombre de plaintes traitées, plutôt que le nombre de dossiers ouverts. Parfois, un dossier d'enquête peut porter sur plusieurs plaintes. Dans ce cas, les conclusions peuvent varier d'une plainte à l'autre. Par exemple, parfois une plainte peut être réglée dès que les autorités concernées sont avisées du problème. Une autre peut se régler durant ou après l'enquête, ou encore, l'enquête peut révéler que la plainte était non fondée. Le traitement des plaintes de manière individuelle permet d'obtenir des statistiques plus justes et permet à notre Bureau de se conformer aux pratiques courantes dans les bureaux de l'ombudsman ailleurs au Canada.

Questions traitées par l'ombudsman

Préoccupations relatives à la santé publique

Parfois, les particuliers ignorent quelle loi s'applique à leur situation. Ce fut le cas pour une personne qui s'interrogeait à savoir si une certaine norme de santé en vertu d'une loi de la compétence du ministère des Richesses renouvelables était respectée. Le dossier a été transféré au ministère de la Santé et des Affaires sociales par Richesses renouvelables en vertu d'une autre loi. Cependant, n'ayant toujours pas reçu de réponse après un délai jugé raisonnable, le plaignant s'est présenté à notre bureau pour signaler la manière dont les deux ministères avaient géré cette situation.

Notre enquête a révélé que Richesses renouvelables avait eu raison de transférer le dossier à Santé et Affaires sociales, puisqu'il s'agissait d'une question de santé publique. De nombreux échanges ont eu lieu entre les autorités concernées, des organismes externes et notre bureau.

Au bout du compte, le dossier a été classé puisque les autorités ont pris les mesures nécessaires afin de mieux préserver la santé publique et ont adopté un processus officiel de traitement des plaintes.

Parfois, les plaignants ne sont pas avisés par les autorités des résultats de leur démarche, même lorsque celles-ci ont pris les mesures qui s'imposaient pour régler les problèmes systémiques ou corriger les situations qui leur ont été soumises. Dans ce cas particulier, les autorités ont remis au plaignant un rapport détaillé après que nous leur ayons signalé que cette personne n'avait pas reçu d'explications adéquates et pertinentes quant aux motifs de la décision qui avait été prise à la suite de sa plainte.

Lois ou politiques

Bien que les politiques et procédures mises de l'avant par certaines autorités puissent parfois ne pas être en conformité avec les lois qui les régissent, elles peuvent à l'occasion constituer une manière plus juste et équitable de résoudre certains problèmes que la simple observation des lois.

Un détenu du Centre correctionnel de Whitehorse s'est plaint du fait qu'on avait ignoré ou refusé de prendre au sérieux sa demande de bénéficier d'un régime alimentaire particulier pour des raisons de santé. L'enquête a révélé que la politique du Centre correctionnel de Whitehorse en ce qui a trait aux régimes alimentaires particuliers pour les détenus n'était pas conforme à *Loi sur les services correctionnels* et à ses règlements d'application. La loi exige qu'un médecin, défini comme un médecin praticien agréé, signale tout besoin alimentaire particulier d'un détenu au superviseur. La politique actuelle du Centre correctionnel autorise cependant une infirmière à prescrire un régime alimentaire particulier. Il faudrait modifier la loi afin qu'elle reflète la pratique courante du Centre correctionnel de Whitehorse en ce qui a trait aux régimes alimentaires particuliers pour les détenus.

Les politiques mises de l'avant par certaines autorités peuvent parfois constituer une manière plus juste et équitable de résoudre certains problèmes que la simple observation des lois.

Les plaintes déposées à notre bureau font souvent état des préoccupations de particuliers quant à non-application ou à l'application non uniforme des politiques en vigueur de la part des autorités.

Notre préoccupation, dans ce cas précis, était l'écart de la pratique par rapport à la loi. On ne doit jamais faire fi de la règle de droit, c'est pourquoi il est impératif que les écarts soient repérés et que des recommandations appropriées soient formulées afin de corriger la situation.

La *Loi sur les services correctionnels* est très vieillie et dépassée. Les possibilités de conflits entre la loi et les politiques sont grandes puisque les façons de faire, les ressources disponibles et les pratiques exemplaires dans le domaine des services correctionnels ont changé au fil du temps, mais pas la *Loi*.

Dans ce cas précis, obéir strictement à la *Loi sur les services correctionnels* et à ses règlements d'application aurait créé une situation « injuste ». Au contraire, les politiques et les pratiques du Centre correctionnel de Whitehorse servaient l'esprit de la loi et les intérêts des détenus mieux que la loi elle-même.

Afin de corriger les disparités entre la loi et les politiques, le Centre correctionnel de Whitehorse a indiqué les changements qui devraient être apportés à la loi aux coprésidents de l'équipe du projet de consultation sur la réforme des services correctionnels. Cela donnera éventuellement lieu à une modification de la loi afin d'harmoniser les politiques et la législation.

Application uniforme des politiques

Une preuve importante de l'équité dans les mesures administratives réside dans la mise en application uniforme des politiques au sein des ministères et organismes gouvernementaux. Les plaintes déposées à notre bureau font souvent état des préoccupations de particuliers quant à la non-application ou à l'application non uniforme des politiques en vigueur de la part des autorités.

Un détenu à sécurité moyenne ayant demandé la permission de s'absenter temporairement a vu sa demande refusée. On lui a répondu que la politique relative aux absences temporaires s'appliquait uniquement aux détenus à sécurité minimale.

Selon les politiques de l'établissement, les détenus doivent remplir un formulaire de demande spécifique et satisfaire à certains critères afin d'obtenir l'autorisation de s'absenter temporairement. Pour pouvoir présenter une demande, les détenus doivent avoir purgé le quart de leur peine. La décision est prise en tenant compte du comportement du détenu, de sa participation aux programmes, du risque de récidive et du risque pour la collectivité. La cote de sécurité ne fait pas partie des critères.

Au cours de nos discussions avec le Centre correctionnel de Whitehorse, il a été clairement établi que la demande du détenu n'avait pas été traitée selon la politique en vigueur. Le plaignant n'avait pas reçu de formulaire de demande ni aucun renseignement quant aux critères d'évaluation des demandes. Le refus était fondé uniquement sur sa cote de sécurité et il n'a pas été soumis aux évaluations requises.

Nous avons confirmé que le détenu avait le droit de présenter une demande d'absence temporaire puisqu'il avait purgé au moins le quart de sa peine. Nous avons demandé au Centre correctionnel de Whitehorse d'autoriser le détenu à présenter une demande d'absence temporaire et de rendre une décision en fonction des critères énumérés dans la politique. Le Centre correctionnel de Whitehorse a accédé à notre demande et le dossier a été clos.

Clarté des documents relatifs aux marchés publics

Une personne a soulevé plusieurs questions concernant le processus de soumission pour le contrat d'entretien et de réparation d'urgence des immeubles appartenant à la Société d'habitation du Yukon. Le plaignant s'étonnait principalement du fait que le contrat ait été octroyé à une personne ne possédant pas les titres de compétence apparemment requis selon les termes de l'appel d'offres.

Au cours des échanges avec notre bureau, la Société a admis que les documents pouvaient induire les soumissionnaires en erreur en ce qui a trait aux critères d'évaluation. Bien que l'intention de l'autorité contractante fût d'évaluer les soumissionnaires premièrement en fonction de leur expérience réelle par rapport à l'objet du contrat, cette intention n'était pas claire pour les soumissionnaires. L'autorité a admis qu'un soumissionnaire qui en aurait déduit que l'évaluation serait faite en fonction de ces critères dans l'ordre présenté avait un net désavantage par rapport à un soumissionnaire qui les aurait considérés à valeur égale. L'autorité a également reconnu que la méthode utilisée pour évaluer les renseignements fournis empreignait le processus de subjectivité.

L'autorité contractante a reconnu que les documents relatifs aux marchés publics ne satisfaisaient pas aux exigences des directives sur les marchés publics qui requièrent que les critères d'évaluation soient entièrement et clairement décrits dans les appels d'offres.

L'autorité contractante a par la suite modifié ses documents d'appel d'offres afin d'établir plus clairement les renseignements que les soumissionnaires sont tenus de fournir, les critères d'évaluation qui seront utilisés et la méthode utilisée pour évaluer les renseignements fournis en fonction des critères.

Conclusions et recommandations

Lorsqu'une enquête révèle qu'une autorité a agi injustement, l'ombudsman peut faire rapport et formuler des recommandations quant aux mesures que l'autorité en cause devrait prendre afin de corriger l'injustice.

Cependant, avant de pouvoir formuler ses conclusions ou ses recommandations, l'ombudsman doit, en vertu de l'article 17 de la *Loi sur l'ombudsman*, aviser l'autorité concernée des motifs justifiant des conclusions potentiellement défavorables afin de donner à l'autorité l'occasion de se faire entendre avant la formulation des recommandations finales. La transmission d'un avis permet d'engager des discussions fructueuses avec l'autorité concernant les conclusions et les recommandations proposées.

17. *L'ombudsman qui estime qu'un rapport ou une recommandation blâmant une autorité ou une personne peut être fondée en avise l'autorité ou la personne et lui donne l'occasion de présenter des observations verbalement ou par écrit, à l'appréciation de l'ombudsman, avant qu'il ne rende sa décision.*

Dans un cas particulier, une personne s'est sentie traitée injustement au cours du processus d'embauche pour un poste d'auxiliaire. À la fin du processus d'embauche et d'entrevue, on a offert un poste au plaignant. La personne a accepté l'offre et une date de début d'emploi a été convenue. Cependant, l'offre d'emploi a par la suite été résiliée.

Notre enquête a confirmé que les personnes ayant présenté l'offre d'emploi étaient autorisées à embaucher directement le personnel auxiliaire. Elle a également révélé que le plaignant répondait critères de présélection et d'entrevue. Les références fournies ont été vérifiées avant que l'offre ne soit présentée et ont été jugées satisfaisantes.

L'ombudsman peut faire rapport et formuler des recommandations quant aux mesures que l'autorité en cause devrait prendre afin de corriger l'injustice.

Toutefois, un agent principal des ressources humaines qui devait préparer les documents officiels d'embauche a exprimé des réserves face au fait que les références fournies venaient de personnes n'ayant pas directement supervisé le plaignant dans les postes qu'il avait occupés par le passé. On a donc demandé au plaignant de fournir des références supplémentaires, de ses « superviseurs » cette fois. C'était impossible puisque le plaignant avait été absent du marché du travail durant plusieurs années et que ses anciens superviseurs immédiats ne vivaient plus au Yukon. Bien qu'il fût incapable de fournir des références de ses superviseurs antérieurs, le plaignant a tout de même fourni des références supplémentaires d'autres collègues de travail. Le ministère a donc résilié son offre d'embauche, prétextant que les références fournies par le plaignant ne provenaient pas de personnes ayant directement supervisé le plaignant dans ses emplois antérieurs.

Nous avons conclu, selon les faits rapportés, que la décision de résilier l'offre était injuste. Le plaignant avait satisfait à toutes les exigences du concours. Il était déraisonnable de la part du ministère d'ajouter des exigences, impossible à satisfaire de surcroît, après avoir offert le poste au plaignant.

Après que le ministère a été avisé des conclusions potentiellement défavorables de notre enquête, il a accepté de présenter au plaignant une offre pour un poste similaire. De plus, le ministère a accepté de collaborer avec la Commission de la fonction publique à l'élaboration de lignes directrices appropriées pour l'évaluation des références fournies par les candidats qui se sont absentés du marché du travail pendant une période prolongée.

Le plaignant est satisfait de la conclusion de cette affaire.

Lorsqu'une enquête révèle que l'autorité a agi selon les normes d'équité, nous concluons que la plainte était non justifiée.

Plaintes non justifiées

À la fin d'une enquête, nous sommes tenus de faire rapport à l'autorité concernée et au plaignant. Lorsqu'une enquête révèle que l'autorité a agi selon les normes d'équité, nous concluons que la plainte était non justifiée. Nous écrivons ensuite à l'autorité et au plaignant pour leur exposer les motifs de cette conclusion. La lettre décrit généralement la démarche d'enquête, les faits pris en compte et les lois ou la jurisprudence applicables. Nous expliquons ensuite de quelle manière les faits examinés nous ont amenés à conclure que l'autorité avait agi convenablement.

22. L'ombudsman qui décide de ne pas enquêter ou de ne pas poursuivre l'enquête sur une plainte ou qui, au terme de son enquête, décide que la plainte n'a pas été prouvée avise par écrit le plus tôt possible l'auteur de la plainte et l'autorité de cette décision ainsi que des motifs à l'appui de celle-ci et peut indiquer à l'auteur de la plainte tout autre recours qui lui serait ouvert.

Un détenu du Centre correctionnel de Whitehorse s'est plaint du fait qu'on lui avait refusé des services médicaux en lien avec sa démarche pour cesser de fumer. Dans le cadre de sa transformation d'un établissement fumeurs à un établissement non-fumeurs, le Centre correctionnel a introduit un programme fédéral antitabac de 6 semaines qui consiste à fournir aux détenus qui désirent cesser de fumer des timbres de nicotine.

Le plaignant a exprimé son intérêt et on lui a remis un timbre. Mais en raison du mauvais usage du timbre de nicotine par certains détenus, on en a interdit l'usage pour des raisons de sécurité. D'autres aides à la cessation du tabagisme, notamment des bonbons et des tisanes, ont été mis à la disposition des détenus, de même que des médicaments, pourvu qu'ils soient prescrits par le médecin de l'établissement.

Notre enquête a confirmé que le plaignant avait reçu des tisanes, des bonbons et autres aides à la cessation du tabagisme. Le plaignant a également consulté le médecin huit fois en

trois mois, durant lesquels aucune inquiétude ou demande relative à la cessation de fumer n'a été exprimée. Nous n'avons pu justifier cette plainte puisqu'il nous a été impossible d'établir qu'on avait refusé des services médicaux au plaignant. Cette conclusion a été rapportée à l'autorité et au plaignant.

Problèmes de communications

Le défaut de communiquer clairement est souvent source de problèmes. Un bon exemple est celui d'une personne qui s'est sentie traitée injustement en lien avec le remboursement des frais d'arpentage officiel d'une terre achetée en vertu d'une convention d'achat-vente.

Le plaignant a signé une telle convention en 2000. L'une des conditions de la convention consistait à faire arpenter la terre dans l'année suivant le paiement complet du prix d'achat. En 2004, l'arpentage de la propriété a été effectué pour un coût de 4000 \$. Le plaignant a soumis sa facture et a reçu un remboursement de 1000 \$. Aucune lettre n'accompagnait le chèque et ce dernier portait uniquement la mention « Remboursement — frais d'arpentage ». Au même moment, le plaignant a appris qu'un voisin s'était vu rembourser la totalité de ses frais d'arpentage. C'est pour cette raison que le plaignant a formulé une plainte pour avoir été traité inéquitablement.

Notre enquête a révélé qu'en 2003, le gouvernement du Yukon était responsable de la gestion des terres en vertu d'une entente de transfert des responsabilités avec le gouvernement fédéral. Par conséquent, le Yukon devait assumer les responsabilités liées à toute convention d'achat-vente déjà existante, notamment celle du plaignant. Selon les termes de la convention d'achat-vente avec le gouvernement fédéral, les frais d'arpentage estimés étaient soustraits de la juste valeur marchande aux fins du calcul du prix d'achat de la terre. Dans le cas présent, les registres démontraient que des frais d'arpentage estimés à 3000 \$ avaient été déduits de la juste valeur marchande de la terre. Le montant remboursé représentait donc la différence entre les frais estimés et les frais d'arpentage réels.

Depuis le transfert des responsabilités du gouvernement fédéral, les frais d'arpentage sont traités différemment. Dans les conventions d'achat-vente signées avec le gouvernement du Yukon après le transfert des responsabilités, le prix d'achat de la terre est déterminé en fonction de sa juste valeur marchande. Les frais d'arpentage ne sont pas déduits du prix d'achat. Ils sont plutôt remboursés à titre de frais d'aménagement des terres. Cela explique pourquoi le voisin du plaignant a reçu le plein remboursement de ses frais d'arpentage.

Notre bureau a jugé que le plaignant avait reçu le remboursement auquel il avait droit en ce qui a trait aux frais d'arpentage. Toutefois, il apparaît évident que la manière dont la Direction des terres du ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources communique l'information concernant les frais d'arpentage peut porter à confusion. Les documents d'information à l'intention du public expliquant la manière dont sont traités les frais d'arpentage s'appliquent aux nouvelles demandes et non aux situations où la convention d'achat-vente a été signée avec le gouvernement du Canada, pour lesquelles le calcul du prix d'achat était fait différemment. Bien que le Ministère ait établi des lignes directrices claires à l'intention des employés qui doivent traiter les demandes de remboursement des frais d'arpentage en vertu des conventions d'achat-vente avec le gouvernement fédéral, ces lignes directrices ne sont pas mises à la disposition du public.

À la suite de la consultation initiale, le Ministère a inclus dans ses documents mis à la disposition du public des renseignements concernant le traitement des demandes de remboursement des frais d'arpentage pour les conventions antérieures au transfert des responsabilités. De plus, le Ministère a fourni par écrit au plaignant des explications sur le processus relatif à ce type de convention.

Le défaut de communiquer clairement est souvent source de problèmes.

**Les actions
et décisions
des autorités
publiques doivent
être exécutées
dans des délais
raisonnables.**

Délais déraisonnables

Il existe certaines règles et normes d'équité généralement reconnues dans l'administration publique, notamment le principe voulant que les actions et décisions des autorités publiques doivent avoir lieu dans des délais raisonnables.

En vertu de l'article 23 de la *Loi sur l'ombudsman*, si l'ombudsman estime qu'il y a eu un retard indu avant que la plainte qui fait l'objet de l'enquête n'ait été examinée, il peut recommander que les retards soient corrigés et les pratiques, procédures et conduites soient modifiées afin d'éviter que la situation ne se reproduise.

Les cas suivants constituent des exemples de délais déraisonnables ayant fait l'objet de plaintes au cours de la dernière année et nous vous décrivons de quelle manière ces plaintes ont été traitées.

Une personne s'est plainte d'un délai déraisonnable dans le traitement de sa demande d'aide relative à l'enseignement à domicile pour un enfant par le ministère de l'Éducation. On lui a d'abord dit qu'elle pouvait s'attendre à ce qu'une décision soit rendue au début d'avril. En mai, n'ayant toujours pas reçu de réponse de la part du Ministère et sachant que l'année scolaire allait bientôt se terminer, cette personne a communiqué avec notre bureau.

Peu après que nous avons communiqué avec les gens du Ministère pour les aviser de la situation, le directeur général a écrit une lettre au plaignant pour s'excuser du retard de sa décision. Le délai a été rectifié et le dossier est clos.

- 23.(1) *L'ombudsman peut faire rapport de son opinion motivée à l'autorité et formuler la recommandation qu'il juge appropriée, s'il estime, au terme d'une enquête :***
- (c) *il y a eu un retard indu avant que la plainte objet de l'enquête n'ait été examinée.***

Dans un autre cas, le plaignant, au nom d'une société, s'était présenté et avait écrit à plusieurs reprises au ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources concernant des mesures judiciaires visant l'enlèvement de véhicules appartenant à la société d'un terrain faisant l'objet d'une convention d'achat-vente. Le Service d'aide juridique du ministère de la Justice a avisé la société de la possibilité qu'elle soit tenue pour responsable d'éventuels dommages causés à l'environnement par le déversement de certains liquides provenant des véhicules. Toutefois, lorsque la société a tenté d'obtenir des renseignements supplémentaires à savoir qui serait responsable, le cas échéant, elle n'a obtenu aucune réponse.

Notre bureau a reçu une plainte de délai déraisonnable. Nous avons déterminé que le retard était attribuable au changement de personnel au sein du Ministère. Lorsque le plaignant a reçu une réponse, le dossier a été fermé.

Un travailleur blessé s'est plaint du délai déraisonnable de la part de la Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon pour fixer une date d'audience.

Notre enquête a révélé que la date n'avait toujours pas été arrêtée quatre mois après que le travailleur avait présenté par écrit un Avis de révision. La principale raison de ce délai était qu'on ne s'entendait pas sur le moment, la manière et la nature des renseignements pouvant être divulgués à l'employeur.

Un nouveau protocole concernant les audiences exige que toutes les questions relatives à la divulgation des renseignements soient réglées avant de fixer une date d'audience. Cette pratique a été mise de l'avant afin de s'assurer de satisfaire aux exigences d'équité administrative en matière de divulgation des renseignements et de faire meilleur usage du temps d'audience accordé par l'agent d'audition. Un nouveau protocole relatif aux audiences doit être établi afin que toutes les questions relatives à la communication de renseignements personnels puissent être résolues avant de fixer la date d'audience.

Toutefois, dans ce cas précis, il semble n'y avoir aucune solution au désaccord concernant la divulgation des renseignements. En dehors du contexte d'une audience, l'agent d'audition n'a aucun pouvoir en cette matière. C'est l'arbitre qui est chargé de déterminer quels documents peuvent être divulgués. Mais puisque l'arbitre refusait de communiquer les documents jugés pertinents par le travailleur aux fins de la révision, les parties se sont retrouvées dans une impasse.

Le travailleur a déposé une plainte auprès de notre bureau parce qu'il ne semblait y avoir aucun mécanisme en place, autre qu'une requête devant la Cour, pour régler les questions relatives à la divulgation des documents et fixer une date d'audience.

Nous avons communiqué avec l'autorité concernée et lui avons exposé les préoccupations du travailleur. Très peu de temps après, l'autorité a fixé une date d'audience. La Commission de la santé et de la sécurité au travail a également établi de nouvelles lignes directrices pour le traitement des questions de divulgation de renseignements, notamment des échéanciers, un processus de clarification et de résolution des conflits en cette matière, et des mécanismes permettant de fixer les dates d'audience en respectant le droit des travailleurs d'obtenir une audience dans des délais raisonnables.

L'ombudsman considère ce dossier clos.

Demandes d'emploi par voie électronique

Un plaignant a soumis par courriel une demande d'emploi pour un poste d'enseignant en milieu rural auprès du ministère de l'Éducation. Les registres informatiques démontrent que le courriel a été envoyé et reçu le même jour. Le Ministère n'a pas envoyé d'accusé de réception, mais le plaignant ne s'en est pas inquiété puisque des expériences antérieures lui avaient appris qu'on n'en envoyait pas toujours. Lorsque le concours s'est terminé, le plaignant a communiqué avec le Ministère pour s'informer de l'état de sa

demande. La candidature du plaignant n'avait pas été considérée pour le poste parce qu'il n'y avait, au Ministère, aucune trace de la réception de la demande d'emploi par courriel.

Malheureusement, à ce moment-là, il n'y avait aucun moyen de déterminer si la demande d'emploi par courriel avait été reçue. Les procédures pour recevoir, traiter et effacer les demandes d'emploi électroniques faisaient en sorte qu'il était impossible de confirmer la réception.

Même si nous étions d'accord avec le Ministère que les postulants ont une certaine part de responsabilité en ce qui a trait à la confirmation de la réception de leur demande, certaines mesures doivent être prises pour aider les postulants et minimiser les risques que des demandes soient perdues à cause d'une erreur humaine ou retardées en raison des limites de la technologie de transmission.

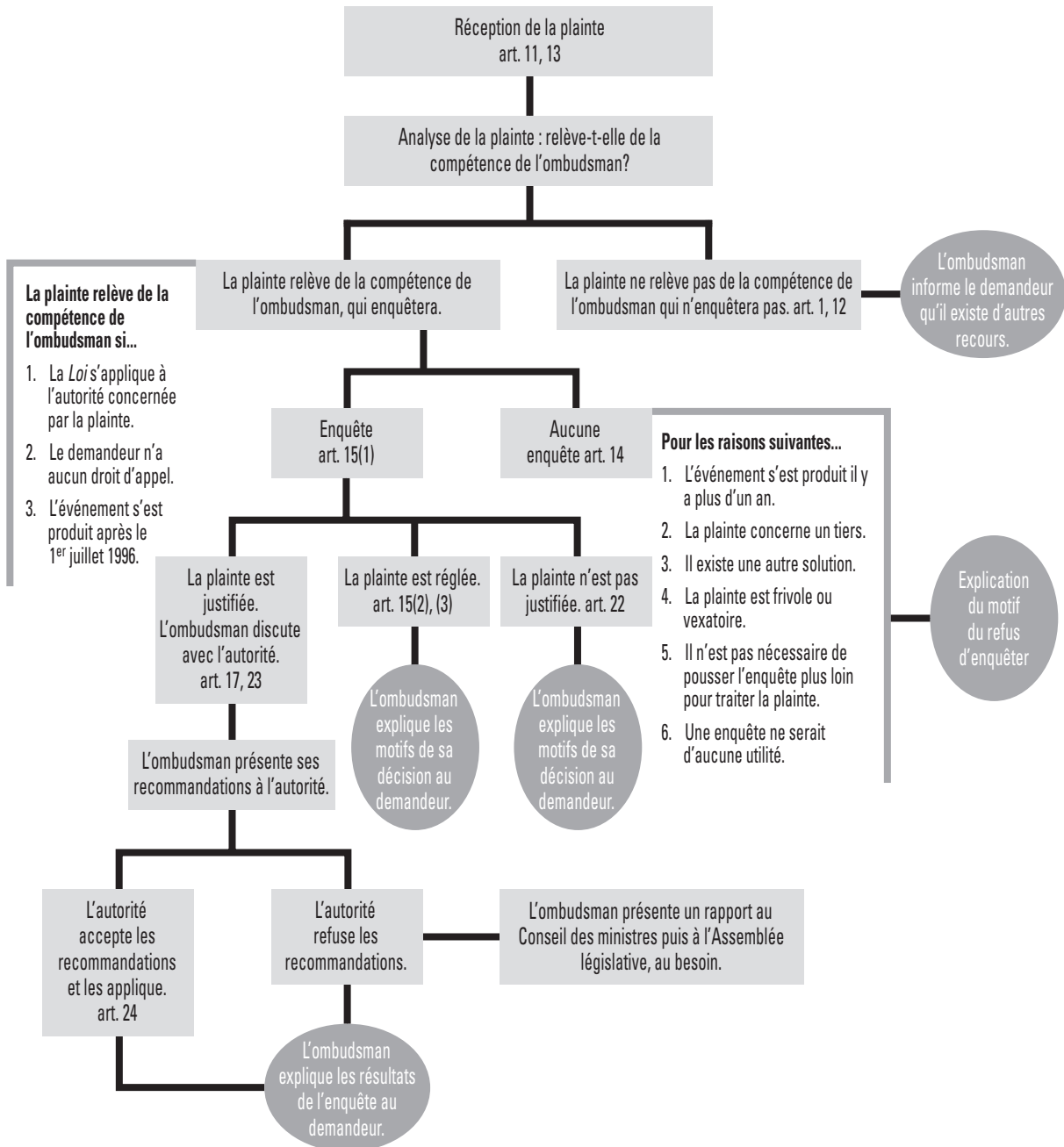
Le Ministère a confirmé que la majorité des postulants aux postes d'enseignants soumettent leur candidature par courriel. En réalité, le Ministère lui-même les encourage à le faire en fournissant une adresse courriel à cet effet.

Le Ministère désirait examiner le processus afin d'éviter que pareille situation se reproduise. À la suite des discussions avec notre bureau, le Ministère a entrepris la révision de sa façon de faire en ce qui a trait à la réception et au traitement des demandes d'emploi reçues par courriel. On a apporté plusieurs changements à la manière de confirmer la réception des demandes et de les traiter au sein du Ministère. De plus, le Ministère a mentionné que la Commission de la fonction publique procède actuellement à la révision de son processus d'embauche. On a l'intention de soulever la question des demandes d'emploi électroniques au cours du processus de révision afin de s'assurer qu'elle est abordée au sein de tous les ministères.

Cette réponse constituait une solution au problème relatif aux procédures à l'avenir et nous considérons le dossier clos. Cependant, cela ne change pas (et ne peut changer) la situation du plaignant.

Le Ministère a entrepris la révision de sa façon de faire et y a apporté plusieurs changements.

Cheminement des plaintes reçues par l'ombudsman



Résumés statistiques

PLAINTES RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DE L'OMBUDSMAN*	
Reportées de 2004	**29
Enquêtes	27
Non traitées	2
Reçues en 2005	53
TOTAL	82
Terminées en 2005	50
Reportées en 2006	32
Enquêtes	29
Non traitées	3

* Voir à la page 6 pour de plus amples renseignements sur les statistiques.
 ** Ce nombre est différent de celui qui figure dans le rapport annuel de 2004 parce qu'il fait état du nombre de plaintes sous enquête plutôt que du nombre de dossiers

RÉSOLUTION DES PLAINTES RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DE L'OMBUDSMAN	
Enquête formelle	29
Résolue d'une autre façon	6
Enquête plus poussée non requise	5
Renseignements insuffisants	2
Enquête ne présentant aucun avantage pour la plaignante	1
Plainte retirée	7
Existence d'un processus juridique d'appel	2
Non traitées	3
TOTAL	*55

* Ce total inclut 2 plaintes non traitées et reportées de 2004.

PLAINTES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE	
Reportées de 2004	29
Ouvertes en 2005	29
TOTAL	58
Terminées en 2005	29
Reportées en 2006	29

RÉSULTAT DES ENQUÊTES TERMINÉES EN 2005	
Plaintes justifiées	14
Résolues lorsque l'autorité a été avisée	—
Résolues en vertu des articles 15/17 durant ou après l'enquête	14
Rapport/recommandations à l'endroit de l'autorité en vertu de l'article 23	—
Plaintes non justifiées	6
Plaintes retirées	9
TOTAL	29

PLAINTES NE RELEVANT PAS DE LA COMPÉTENCE DE L'OMBUDSMAN	
Entreprises	10
Tribunaux	2
Gouvernement fédéral	1
Premières nations	2
Municipalités	1
Autres	5
GRC	2
Autres provinces	1
TOTAL	24

Ces demandes exigent souvent du temps de recherche avant d'être transférées aux organismes compétents.

PLAINTES REÇUES EN 2005 — PAR ORGANISME				
ORGANISME	PLAINTES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE	PLAINTES N'AYANT PAS FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE	PLAINTES NON TRAITÉES	TOTAL
Services aux collectivités	2	2	—	4
Développement économique	1	—	—	1
Éducation	3	1	—	4
Tribunal d'appel en matière d'éducation	1	—	—	1
Énergie, Mines et Ressources	5	—	—	5
Santé et Affaire sociales	5	3	—	8
Justice	1	3	—	4
Commission de la fonction publique	—	1	—	1
Centre correctionnel de Whitehorse	8	9	3	20
Régie des hôpitaux du Yukon	1	—	—	1
Commission de la santé et de la sécurité au travail	2	2	—	4
TOTAL	29	21	3	53

DEMANDES D'INFORMATION REÇUES PAR L'OMBUDSMAN	
TOTAL	106
<i>Les demandes d'information exigent souvent du temps de recherche.</i>	

Fonctions du commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (la *Loi*) vise avant tout à rendre les ministères et les organismes gouvernementaux plus responsables envers le public et à protéger la vie privée. La *Loi* prévoit parvenir à cette fin de diverses façons :

- en accordant au public un droit d'accès aux documents;
- en accordant aux particuliers un droit d'accès aux renseignements personnels qui les concernent et le droit d'en exiger la correction;
- en précisant et en limitant les exceptions à ce droit d'accès;
- en empêchant la collecte, l'usage ou la communication non autorisés de renseignements personnels par les organismes publics;
- en prévoyant un processus de révision par un organisme indépendant des décisions rendues sous le régime de la présente *Loi*.

C'est le Bureau du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels qui est chargé de ces révisions indépendantes. Le droit à une révision formelle par le commissaire est toutefois limité aux décisions suivantes prises en vertu de la *Loi* :

- refus de communiquer le document;
- décision de séparer ou d'oblitérer certains renseignements du document;
- décision de proroger le délai imparti pour répondre à une demande d'accès;
- décision de ne pas renoncer en partie ou en totalité au montant des frais exigibles en vertu de la *Loi*.

Une personne a aussi le droit de demander une révision auprès du commissaire si elle croit que des renseignements personnels qui la concernent ont été collectés, utilisés ou communiqués par un organisme public d'une façon qui n'est pas conforme à la *Loi*.

Une autre disposition de la *Loi* charge le commissaire de veiller à l'application de la *Loi* et de s'assurer que ses objectifs sont atteints. Le commissaire peut, entre autres, recevoir les plaintes et les commentaires du public à propos de l'application de la *Loi*, mener des enquêtes sur ces plaintes et en faire rapport. Le commissaire peut également commenter les incidences d'une loi, d'un projet de loi ou d'un projet de programme d'un organisme public sur l'accès à l'information ou la protection de la vie privée.

« Application de la *Loi* » signifie toute mesure prise par le responsable des dossiers, un organisme public ou le commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée destinée à satisfaire aux exigences de la *Loi*.

Message du commissaire

En mai 2005, le ministre responsable de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* a dit de la *Loi* qu'elle ressemblait à un fromage suisse, c'est-à-dire qu'elle est pleine de trous. Cette réalité représente un défi perpétuel pour le Bureau.

Dans le présent rapport, je souligne plusieurs cas et situations qui mettent l'accent sur le besoin pressant de réviser la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la modifier afin de rectifier d'importantes lacunes. Les problèmes soulevés cette année ne sont pas nouveaux. Dans mon rapport annuel de 2004, j'ai exposé en détail la nécessité d'effectuer une révision de la *Loi* et j'ai fourni une liste des modifications recommandées. Les exemples cités dans le présent rapport ne font que mettre davantage l'accent sur ce besoin.

L'an dernier, j'ai exprimé mon inquiétude au sujet de la portée limitée de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, ce qui rend la tâche difficile aux ministères qui désirent administrer des programmes en partenariat avec d'autres organismes lorsque cela implique l'échange de renseignements personnels. Ce problème est dû au fait qu'il n'existe aucune structure réglementaire relative à la protection de la vie privée en ce qui concerne l'administration des programmes.

Pourquoi cette question prend-elle de l'importance maintenant? Depuis plusieurs années, Inforoute Santé du Canada appuie diverses initiatives afin de mettre en place un système électronique de gestion des dossiers de santé dans les provinces et territoires. La capacité pour les fournisseurs de soins de santé de partager des renseignements sur les patients afin de faciliter la collaboration et d'accélérer la consultation est considéré comme un avantage non négligeable par le secteur de la santé, qui y voit la possibilité d'offrir des soins de meilleure qualité aux Canadiens.

Le secteur de la santé a reconnu que la protection de la vie privée des patients constituait un élément essentiel au succès d'une telle entreprise. Cela ne peut se faire qu'au moyen d'une structure législative liant tous les détenteurs de renseignements médicaux personnels à des principes rigoureux en matière de protection de la vie privée.

Une telle structure est inexistante au Yukon. Cela s'est avéré évident lorsque j'ai dû passer en revue une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée relativement à un programme de partenariat visant la gestion des soins aux patients souffrant de maladie chronique. Ce programme très intéressant impliquerait la mise en place d'une base de données centralisée des dossiers des patients enregistrés, de sorte que les médecins, pharmaciens, diététistes, physiothérapeutes et autres professionnels de la santé puissent avoir accès instantanément à d'importants renseignements médicaux au sujet des patients. Mes commentaires sur cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée se trouvent à la page 20.

Le présent rapport fait état de trois autres situations problématiques en lien avec la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. La première touche le dilemme auquel font face les organismes publics lorsqu'ils doivent répondre à certaines demandes d'accès à l'information. Souvent, le temps requis pour obtenir l'estimation des coûts ou traiter une demande de dispense des frais peut prendre une bonne partie sinon la totalité du délai maximum de trente jours dont l'organisme dispose pour répondre à la demande. Le résumé de mon enquête relativement à cet aspect de l'administration de la *Loi* se trouve à la page 23.

La portée limitée de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* rend la tâche difficile aux ministères qui désirent administrer des programmes en partenariat avec d'autres organismes lorsque cela implique l'échange de renseignements personnels.

Le deuxième exemple porte sur les limites de mon droit de réviser les décisions prises par des organismes publics en vertu de la *Loi*. La *Loi* donne au demandeur le droit de demander la révision de la décision d'un organisme public de refuser l'accès à ses dossiers, ou de séparer ou d'oblitérer certains renseignements d'un document. Cependant, il n'existe aucun droit de révision pour les cas où l'organisme public dit ne pas posséder les documents demandés. À la page 24 du présent rapport, vous trouverez la description d'un cas où nous avons traité le dossier comme une enquête sur l'administration de la *Loi*. Les documents qui étaient d'abord introuvables ont été trouvés lorsque nous avons commencé notre enquête.

Le troisième exemple porte sur une lacune dans la *Loi* qui constitue, selon moi, une erreur de rédaction législative. Ce cas est rapporté à la page 25.

L'an dernier, j'ai exprimé certaines inquiétudes à l'égard du fait qu'environ huit ans après l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, certains signes montrent encore que l'objectif et l'intention de la *Loi* ne sont pas encore intégrés aux pratiques courantes des ministères. L'an dernier, des gens du public ont exprimé leurs inquiétudes concernant le fait que des renseignements personnels relatifs aux consommateurs de combustible de chauffage étaient obligatoirement transmis au ministère des Finances pas les fournisseurs et les distributeurs tous les mois. Mon enquête sur cette obligation en vertu des règles fiscales, décrites à la page 21, a révélé, une fois de plus, que la politique gouvernementale se fondait sur une interprétation stricte des mesures d'application de la *Loi sur le combustible*, et de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, plutôt que sur les principes de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

De crainte que mes commentaires ne vous paraissent entièrement négatifs, j'ai le plaisir de vous annoncer que les ateliers de formation mis sur pied par mon bureau de même que celui du responsable des dossiers à l'intention des coordonnateurs ministériels chargés de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, ont donné des résultats très positifs.

Notre invité spécial et conférencier principal était M. David Loukidelis, le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de la Colombie-Britannique. Vous trouverez mes commentaires sur cet atelier des plus instructifs à la page 29. Nous planifions la tenue d'un autre atelier axé sur les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée.

J'ai le plaisir de vous annoncer que les ateliers de formation à l'intention des coordonnateurs ministériels chargés de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* ont donné des résultats très positifs.

Examen des programmes et des lois et commentaires

42. En plus des attributions qui lui sont conférées à la partie 5 en matière de révision, le commissaire veille à l'application de la présente loi et veille à ce que ses objets soient atteints...

Programme commun de gestion des maladies chroniques

Le ministère de la Santé et des Affaires sociales a soumis une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée au sujet d'un programme visant à offrir de meilleurs soins aux patients atteints d'une maladie chronique telle que le diabète. Le Programme commun de gestion des maladies chroniques permettrait aux médecins, aux pharmaciens, aux physiothérapeutes, aux diététiciens et autres fournisseurs de soins d'accéder au dossier médical des patients enregistrés grâce à une base de données centralisée. L'accès à la base de données serait autorisé par le « fournisseur le plus responsable », c'est-à-dire généralement le médecin.

Le programme utilise un logiciel conçu pour et hébergé par le ministère de la Santé de la Colombie-Britannique. Cette « boîte à outils » pour la gestion des maladies chroniques aide les équipes de praticiens participantes à mieux gérer les soins de santé.

Comme c'est le cas pour tout programme impliquant l'échange de renseignements personnels, une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée doit examiner la nature des données échangées, les moyens de transmission des renseignements, les risques relatifs à la vie privée et la manière de les gérer ou de les minimiser. La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* établit les principes relatifs à la vie privée dont doivent tenir compte les organismes publics yukonnais dans l'administration de leurs programmes.

Pour ma part, la révision et la formulation de commentaires sur cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée soulèvent certaines questions au sujet de ma compétence en cette matière, puisque mon rôle est limité à la formulation de commentaires sur la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements couverts par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, c'est-à-dire les renseignements personnels que détiennent et contrôlent des organismes publics relevant du gouvernement du Yukon. La majeure partie des renseignements entrés dans cette base de données ne sont pas couverts par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* puisqu'ils proviennent de médecins en clinique privée, de pharmaciens ou autres fournisseurs de soins et de l'hôpital.

À l'heure actuelle, la définition d'« organisme public » en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* se limite aux ministères du gouvernement du Yukon. C'est pourquoi il semble que les seuls renseignements couverts par la *Loi* soient les données provenant des centres communautaires et autres établissements de santé relevant du gouvernement du Yukon. Le fait que ce programme soit administré au moyen d'une base de données britannico-colombienne soulève la question à savoir si ces renseignements sont véritablement détenus et contrôlés par un organisme public yukonnais, une fois qu'ils sont entrés dans la base de données.

C'est pourquoi je n'ai été en mesure de formuler que des observations très générales au sujet de cette évaluation des facteurs relatifs à la vie privée. Bien que cette évaluation démontrât l'intention des responsables d'administrer le programme en fonction des principes décrits dans la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, il demeure qu'il n'existe aucune structure réglementaire exhaustive visant la mise en application de ces principes. Ma recommandation au sous-ministre de la Santé

Il n'existe aucune structure réglementaire exhaustive visant la mise en application des principes relatifs à la vie privée.

et des Affaires sociales est (a) qu'il s'assure que le Ministère lui-même s'acquitte de ses propres responsabilités en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* en ce qui concerne les renseignements couverts par la *Loi* et (b) qu'il assume un rôle de chef de file dans la mise en place d'ententes et de protocoles inter-organismes entre les divers partenaires afin de s'assurer que le programme respecte le niveau de protection des renseignements personnels requis par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

Divulgarion des ventes de combustible de chauffage

Des inquiétudes ont été soulevées par l'Assemblée législative, les médias et dans les commentaires formulés au commissaire concernant le fait que le ministère des Finances exige des distributeurs de combustibles de chauffage qu'ils lui fournissent des états mensuels des ventes, incluant la date de la vente, le nom du client, le lieu de la livraison et la quantité vendue. On s'inquiétait à savoir si la collecte de tous ces renseignements personnels par le ministère des Finances était justifiée par un règlement en vertu de la *Loi de la taxe sur le combustible*.

Selon l'article 42 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, le commissaire peut commenter les incidences des projets législatifs ou des programmes d'un organisme public — existants ou proposés — sur l'accès à l'information et sur la protection de la vie privée;

Selon moi, la vraie question ici était de savoir si la collecte de renseignements personnels sur des clients, sans leur consentement, pouvait être justifiée. L'un des principes de base de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* limite la collecte de renseignements personnels à ce qui est véritablement nécessaire.

L'organisme public a répondu à cette question en m'assurant que la *Loi de la taxe sur le combustible* de même que la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* autorisaient la collecte de ces renseignements.

29. Les seuls renseignements personnels que peut recueillir un organisme public, ou qui peuvent être recueillis pour son compte, sont :

- (c) les renseignements qui ont un lien avec la mise en œuvre d'un programme ou d'une activité de l'organisme public, ou qui sont nécessaires à cette fin.**

Je suis d'accord pour dire que l'autorisation prévue dans la *Loi* est suffisante pour permettre la collecte de renseignements personnels aux fins de mise en application de la loi, même sans que les personnes faisant l'objet de ces renseignements aient donné leur consentement ou en soient avisées. Cependant, l'intention de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* est que les organismes publics usent de cette autorisation judicieusement. J'ai exprimé l'opinion que les organismes publics devraient établir par écrit leur propre politique justifiant la nature des renseignements personnels requis dans un but particulier. L'organisme public concerné a répondu qu'il n'est nul besoin de justifier la collecte de ces renseignements pourvu que celle-ci soit autorisée par la loi. J'ai répliqué qu'on avait oublié ou omis de tenir compte de la différence entre ce qui est autorisé et ce qui est nécessaire.

Dans la situation présente, ma responsabilité en vertu de l'article 42 de la *Loi* se limite à commenter les incidences des projets législatifs ou des programmes. Il ne serait pas convenable que je rende une décision en cette matière ou que je formule des recommandations en raison de ma double fonction qui exige que je sois également appelé à réviser certains dossiers, notamment les plaintes de particuliers qui croient que leurs renseignements personnels ont été recueillis, utilisés ou divulgués d'une manière qui contrevient à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Il est donc important que je puisse demeurer objectif afin d'éviter qu'une telle révision ne soit compromise par une décision ou une conclusion rendue lors de la formulation de commentaires sur un programme d'un organisme public en vertu de l'article 42 de la *Loi*.

L'un des principes de base de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* limite la collecte de renseignements personnels à ce qui est véritablement nécessaire.

On a oublié ou omis de tenir compte de la différence entre ce qui est autorisé et ce qui est nécessaire.

J'ai remarqué que la plus grande lacune de cette évaluation se situait au niveau du « consentement ».

SISP-i — Phase I

Le ministère de la Santé et des Affaires sociales a soumis une évaluation préliminaire des facteurs relatifs à la vie privée aux commentaires du commissaire. Cette évaluation portait sur une nouvelle initiative visant à automatiser le système manuel de registre de vaccination aux centres de santé de Whitehorse et de Haines Junction. Il s'agit de la première phase de la mise en œuvre du Système d'information en santé publique (SISP-i) qui mènera à la création d'un registre électronique des dossiers de santé.

Puisque cette évaluation en était encore à l'étape préliminaire, mes commentaires ont pris la forme de suggestions à l'endroit de l'organisme public, afin de corriger certaines faiblesses du document et de fournir des détails permettant de mieux déterminer les impacts du programme sur la vie privée. L'évaluation pourra servir de document de référence pour les prochaines étapes de ce projet susceptible de compromettre le respect de la vie privée.

Un autre aspect préoccupant de l'évaluation est le fait qu'il n'existe aucune structure réglementaire exhaustive relativement à l'administration des programmes yukonnais impliquant la manipulation de renseignements personnels.

Comme c'est le cas pour la plupart des évaluations touchant les renseignements médicaux personnels, j'ai remarqué que la plus grande lacune de cette évaluation se situait au niveau du « consentement ». J'ai mentionné, dans mes commentaires, le besoin de discuter de la question plus en profondeur en prenant en considération les aspects suivants.

Au cours des dernières années, de nombreuses personnes se sont intéressées à savoir de quelle manière les patients peuvent contrôler de manière appropriée leurs renseignements médicaux personnels face aux nouvelles technologies. D'une part, la technologie présente un immense potentiel pour la prestation de meilleurs soins de santé aux Canadiens en raison de la quantité de renseignements qu'il est possible de transmettre électroniquement et de la vitesse à laquelle on peut le faire. D'autre part, on s'inquiète du respect de la vie privée des patients.

On s'entend généralement pour dire que la clé consiste à inclure le patient dans le processus de collecte, d'utilisation et de divulgation de ses renseignements médicaux personnels et

à obtenir son consentement. Les experts en protection de la vie privée ont déterminé divers niveaux de consentement, décrits notamment par des termes comme : « consentement éclairé », « consentement explicite », « consentement implicite » et « consentement présumé ». Cependant, les professionnels de la santé ne s'entendent pas tous sur les termes qui s'appliquent aux diverses situations relatives à la prestation de soins de santé.

Certains ont adopté le concept de « cercle de soins » à l'intérieur duquel le patient est présumé avoir donné son consentement au partage de ses renseignements médicaux personnels, par exemple lorsqu'un médecin demande une série d'analyses sanguines et d'examen pour un patient, et qu'il consulte des spécialistes avant de prononcer un diagnostic. Devrait-on, dans ce cas, aviser le patient des détails et obtenir son consentement à la divulgation de ses renseignements médicaux personnels? Ou un médecin peut-il présumer du consentement de son patient parce que cela fait partie des soins prodigués au patient?

En ce qui concerne le programme du registre de vaccination, j'ai suggéré qu'on détermine les usages possibles des renseignements personnels à l'intérieur de ce programme et qu'on obtienne le consentement explicite des patients.

Un autre aspect préoccupant de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée est le fait qu'il n'existe aucune structure réglementaire exhaustive relativement à l'administration des programmes yukonnais impliquant la manipulation de renseignements personnels. La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* s'applique aux centres de santé du territoire qui relèvent du gouvernement du Yukon. La loi fédérale s'applique aux renseignements utilisés à des fins commerciales, elle touche donc les pharmacies et les cliniques privées. Toutefois, l'Hôpital général de Whitehorse et les premières nations jouissant de l'autonomie gouvernementale ne possèdent aucune structure législative concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements médicaux personnels.

Je suis impatient de passer en revue et de commenter l'évaluation finale des facteurs relatifs à la vie privée.

Questions relatives à l'accès à l'information et à la vie privée

Limite de 30 jours et frais

En vertu des dispositions relatives aux attributions générales du commissaire décrits à l'article 42, j'ai enquêté au sujet d'une plainte voulant que le ministère de la Justice (l'organisme public) n'ait pas répondu à une demande d'accès à l'information dans les délais prévus par la *Loi*.

La demande d'accès impliquait une estimation des frais et, ensuite, une demande de dispense des frais. La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* exige qu'une réponse complète soit donnée au demandeur dans les trente jours, à moins qu'un délai supplémentaire n'ait été accordé par le responsable des dossiers¹.

L'enquête portait, en partie, sur le dilemme auquel font face les organismes publics lorsque la majeure partie des 30 jours alloués est occupée par les exigences administratives :

- préparation et présentation de l'estimation des frais au demandeur
- attente de la réponse du demandeur en lien avec l'estimation des frais
- examen de la demande de dispense des frais

Les procédures prescrites par la *Loi* peuvent prendre une bonne partie, sinon la totalité des 30 jours alloués. Selon l'article 12, un organisme public peut demander au responsable des dossiers une prolongation raisonnable du délai permis. Toutefois, ces procédures administratives ne constituent pas un motif de prolongation. Le responsable des dossiers ne peut donc pas accorder de prolongation pour cette seule raison.

Dans d'autres administrations, notamment en Alberta et en Colombie-Britannique, la pratique consiste à « arrêter le chronomètre » lorsqu'on est en attente d'une estimation des frais ou durant le traitement d'une demande de dispense des frais. Cela est possible parce que la *Loi* et ses règlements d'application prévoient explicitement une telle pratique, ou l'autorisent implicitement.

La recherche juridique, l'interprétation législative et l'examen de l'intention de la loi, m'ont amené à la conclusion que ce type d'approche n'était pas possible dans le cas présent. La *Loi* exige clairement qu'une réponse « franche, précise et complète » soit fournie dans un délai de 30 jours.

L'organisme public, à la suite de la réception du rapport d'enquête et après avoir mené sa propre révision interne, a accepté ma conclusion. Nous sommes d'accord pour dire que l'introduction d'une pratique visant à arrêter le compte de jours nécessiterait une modification de la *Loi*.

Demande d'accès à l'information de la part d'organismes gouvernementaux

Parfois un organisme gouvernemental yukonnais désire accéder aux renseignements détenus par un autre organisme gouvernemental yukonnais, mais soit qu'il n'existe aucun protocole inter-organismes, soit qu'on ignore si ces renseignements peuvent être partagés.

Dans un cas, un organisme a présenté une demande d'accès à des dossiers de la Commission de la fonction publique en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, et cet accès lui a été refusé. L'organisme m'a demandé de réviser la décision de lui refuser l'accès.

L'introduction d'une pratique visant à arrêter le compte de jours nécessiterait une modification de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

¹ Dans la *Loi*, « gérant des documents »

La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée prévoit des mesures strictes pour la protection des renseignements personnels dont les organismes publics doivent tenir compte lorsqu'ils échangent de l'information entre eux.

Les deux parties ont accepté d'aller en médiation, mais avant même qu'une rencontre puisse être organisée, l'organisme demandeur a retiré sa demande de révision. Bien que dans ce cas précis aucune décision n'ait été rendue concernant le droit d'accès à l'information, la question à savoir si les dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* tiennent compte des demandes entre les organismes gouvernementaux demeure importante.

L'autorité de partager l'information entre les ministères et organismes du gouvernement du Yukon est généralement prévue dans les lois régissant les programmes gouvernementaux. Les dispositions relatives à l'accès à l'information de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* ont précisément pour but d'accorder aux particuliers à l'extérieur du gouvernement l'accès aux dossiers appartenant à des organismes publics. Cependant, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* prévoit des mesures strictes pour la protection des renseignements personnels dont les organismes publics doivent tenir compte lorsqu'ils échangent de l'information entre eux.

Recherche infructueuse

Il arrive que des organismes publics répondent aux demandeurs que la recherche a été infructueuse. Certains demandeurs, qui ont de bonnes raisons de croire que les documents demandés existent, trouvent cette réponse difficile à accepter. Dans ce cas, ils demandent au commissaire de réviser la décision de l'organisme public.

Il existe peu de cas d'exception pour lesquels une personne pourrait se voir refuser l'accès à ses propres renseignements personnels.

Cette réponse voulant que la recherche ait été infructueuse ne peut pas faire l'objet d'une révision en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Selon l'article 48, le droit de révision du commissaire se limite à certains types de décisions d'organismes publics prévus par la *Loi*. Le défaut de trouver les documents demandés n'y est pas mentionné.

Toutefois, le commissaire a le devoir de suivre de près la mise en application de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* afin de s'assurer que les objectifs de la *Loi* sont atteints. Le commissaire peut s'acquitter de cette responsabilité notamment en menant une enquête à la suite d'une plainte, incluant une plainte voulant que la recherche de documents ait été inadéquate.

Voici un exemple qui illustre bien cette réalité. Une personne a d'abord demandé une révision pour ensuite déposer une plainte, alléguant que le ministère de la Justice n'avait pas donné une réponse « franche, précise et complète » à sa demande d'accès à l'information comme l'exige la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. L'organisme public a répondu que la recherche n'avait rien donné, alors que le demandeur avait de fortes raisons de croire à l'existence de ces documents.

Après l'enquête initiale, l'organisme a déterminé que les documents existaient effectivement. Une réponse révisée a été donnée au demandeur et on a clos le dossier.

Renseignements personnels — opinions ou idées

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* confère aux particuliers un droit d'accès spécifique à leurs propres renseignements personnels et notamment aux documents contenant les opinions ou idées d'autres personnes à leur égard. Il existe peu de cas d'exception pour lesquels une personne pourrait se voir refuser l'accès à ses propres renseignements personnels.

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* définit les « renseignements personnels » comme des « renseignements consignés ayant trait à un particulier identifiable. » Cela inclut les opinions et idées exprimées par un particulier, auquel cas ils deviennent les renseignements personnels de la personne qui est l'objet de ces opinions ou idées.

Dans un cas, une personne a demandé des documents au ministère de la Santé et des Affaires sociales. L'organisme public a décidé d'effacer ou de rayer des documents mis à la disposition du demandeur certains renseignements personnels au sujet du demandeur, de même que ceux concernant un tiers. Lors de la révision, les parties sont allées en médiation. L'organisme public s'inquiétait de la nature de sa responsabilité s'il permettait au demandeur d'accéder à ses renseignements personnels tout en protégeant la vie privée des tiers impliqués.

Durant le processus de médiation, les dossiers ont été examinés afin de déterminer si le demandeur ou un tiers était l'objet des opinions exprimées. Une fois cela déterminé, il a été assez facile de distinguer si les opinions ou idées exprimées étaient liées au demandeur ou à un tiers. Cette analyse a permis de séparer les renseignements personnels du demandeur de ceux des tiers en cause. L'organisme public a été en mesure de donner les renseignements personnels requis au demandeur tout en retranchant des documents, de manière appropriée, les renseignements touchant des tiers. La médiation a permis de régler avec succès la question à l'étude.

Révisions de décisions donnant accès à des renseignements d'ordre commercial

Deux révisions avaient pour objet des décisions par lesquelles l'organisme public a donné aux demandeurs accès à des renseignements d'ordre commercial concernant des tiers. Dans les deux cas, les renseignements visés découlaient d'une demande de financement soumise par une entreprise en vertu d'un programme gouvernemental. L'organisme public a statué que l'information demandée n'était pas protégée par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, et pouvait donc être divulguée. Avant de fournir les renseignements demandés, l'organisme public a néanmoins avisé les tiers de la façon prévue à l'article 26 de la *Loi*, leur donnant ainsi la chance de faire connaître les raisons pour lesquelles, selon eux, cette information

ne devrait pas être divulguée. En dépit des objections soulevées par les entreprises, l'organisme public a décidé de transmettre aux demandeurs les renseignements d'ordre commercial concernant ces tiers.

Les entreprises, ou tiers, en question m'ont demandé de réviser la décision rendue par l'organisme public de dévoiler les renseignements demandés. Ces demandes de révision soulèvent la question suivante : la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* accorde-t-elle aux tiers un droit de révision lorsque des renseignements d'ordre commercial sont en cause? Cette question prend appui sur le paragraphe 48(4) de la *Loi*, lequel dit textuellement : « Le tiers qui, sous le régime de l'article 26, a reçu avis d'une demande de communication d'un document peut demander la révision de la décision de l'organisme public de communiquer des renseignements *personnels* le concernant. » (L'italique est de moi.)

Parce que l'avis mentionné à l'article 26 s'applique aussi bien aux renseignements personnels qu'aux renseignements commerciaux, j'ai sollicité l'opinion de juristes afin de déterminer si l'intention du législateur était d'exclure du processus de révision les décisions impliquant des renseignements commerciaux se rapportant à des tiers. J'ai accepté l'opinion selon laquelle l'omission de tout renvoi aux renseignements commerciaux résultait d'une erreur de rédaction de la *Loi*.

48(4) *Le tiers qui, sous le régime de l'article 26, a reçu avis d'une demande de communication d'un document peut demander la révision de la décision de l'organisme public de communiquer des renseignements personnels le concernant*

Alors que l'étude de la jurisprudence nous apprend que les tribunaux sont peu disposés à reconnaître une erreur dans le libellé d'une loi, nous savons par contre que le tribunal jouit d'un pouvoir de correction limité lorsqu'une telle erreur entraîne des conséquences inacceptables. J'en ai conclu que l'omission d'un renvoi à l'article 24 (renseignements d'ordre commercial) dans le paragraphe 48(4) de la *Loi* constituait une erreur de rédaction flagrante ayant des conséquences qui ne peuvent pas avoir été voulues par le législateur. Cette erreur donne donc lieu à une des situations peu nombreuses qui m'autorisent à corriger une erreur et, dans ce cas-ci, à lire au paragraphe 48(4) les mots « renseignements d'ordre commercial ».

J'ai donc effectué les révisions demandées. Dans les deux cas, je juge que les renseignements commerciaux en cause ne satisfont pas aux critères qui auraient contraint l'organisme public à ne pas les divulguer.

La médiation offre à l'organisme public et au demandeur la possibilité de clarifier et de résoudre toute question épineuse.

Les avantages de la médiation

Quand le commissaire entreprend la révision d'une décision rendue par l'organisme public de refuser à un demandeur l'accès à des dossiers ou à certains renseignements contenus dans ces dossiers, son premier geste sera souvent d'autoriser un médiateur à faire enquête et à tenter de vider la question et d'obtenir un règlement. La *Loi* exige du commissaire qu'il mène une enquête lorsque la médiation échoue.

Il arrive assez fréquemment que l'organisme public ou le demandeur ne s'entendent pas sur le besoin de médiation parce qu'ils considèrent leur problème comme tellement simple qu'ils voient toute médiation comme une perte de temps. Le commissaire, pour diverses raisons, exhorte en tout temps les parties à s'engager dans la voie de la médiation. Tantôt le demandeur, parce que la médiation lui aura fait comprendre l'obligation qu'impose la *Loi* de retenir certains renseignements, acceptera la décision de ne pas les divulguer, tantôt l'organisme public reconnaîtra que par suite d'une simple erreur administrative dans sa réponse écrite, les motifs de son refus n'ont pas été adéquatement exposés.

Voici un exemple concret illustrant la citation ci-dessus. Le ministère de l'Éducation, en réponse à une demande de communication de renseignements, a refusé l'accès à tous les dossiers demandés pour certaines raisons. Toutefois, la liste de documents qui accompagnait la lettre de refus ne correspondait pas au contenu de la lettre. Le demandeur m'a demandé de réviser la décision de l'organisme public. L'organisme public m'a avisé qu'il n'était pas prêt à la médiation, ce qui forçait la tenue d'une enquête.

Quand il y a des points à éclaircir, j'organise souvent, en guise de préenquête, une conférence téléphonique. Dans ce cas-ci, la conférence a fait ressortir que l'organisme devait simplement corriger sa réponse pour résoudre l'affaire. Après avoir reçu une réponse adéquate, le demandeur a retiré sa demande de révision, rendant toute enquête inutile.

Le manque de clarté de la réponse était ce qui faisait problème ici. Pour peu que les parties y consentent, la médiation offre à l'organisme public et au demandeur la possibilité de clarifier et de résoudre toute question épineuse, y compris les petites erreurs qui peuvent se glisser dans la correspondance.

Avis à l'intention des tiers

Lorsqu'une demande d'accès à l'information est présentée concernant des documents qui comprennent des renseignements personnels sur un tiers, l'organisme public doit déterminer si la divulgation des renseignements personnels sur le tiers constitue une atteinte injustifiée à la vie privée du tiers. Afin d'éclairer les organismes publics dans leur décision, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* comporte des dispositions spécifiques quant à ce qui constitue une atteinte à la vie privée d'un tiers. Cependant, la *Loi* donne également des exemples de circonstances pertinentes qui doivent être considérées avant qu'un organisme puisse refuser l'accès à certains renseignements.

Si l'organisme public décide de donner au demandeur l'accès aux renseignements personnels sur un tiers, il doit d'abord aviser le tiers de son intention, afin de donner à celui-ci l'occasion d'exprimer par écrit les raisons pour lesquelles ces renseignements ne devraient pas être divulgués. L'organisme public doit déterminer, à la lumière des explications fournies par le tiers, s'il donnera ou non l'accès aux documents comme demandé. Si l'organisme choisit de donner l'accès au demandeur, le tiers a le droit de demander au commissaire de réviser la décision avant que l'accès ne soit donné.

26.(1) Avant de communiquer un document auquel, selon un organisme public, l'article 24 ou 25 s'applique, le gérant des documents doit, si possible, aviser le tiers :

- (a) qu'une demande de communication d'un document a été présentée, lequel document contient des renseignements dont la communication est susceptible de porter atteinte à ses intérêts ou à sa vie privée;**
- (b) du contenu du document;**
- (c) qu'il peut, dans les 20 jours de l'avis, faire valoir par écrit à l'organisme les raisons pour lesquelles le document ne devrait pas être communiqué.**

Toutefois, la *Loi* n'exige pas que le tiers soit avisé de la demande si, après l'examen des documents demandés, l'organisme public décide de refuser au demandeur l'accès aux renseignements sur un tiers. Néanmoins, le demandeur peut demander au commissaire de réviser la décision de refuser l'accès aux renseignements sur un tiers. Cela donne parfois lieu à une situation où, au cours de la révision, le commissaire doit décider si le tiers doit être avisé de la révision et avoir la possibilité de participer à l'enquête avant même de décider si le demandeur a le droit d'accéder aux renseignements concernant le tiers.

Lors d'une révision semblable, j'ai invité l'organisme public (le ministère de la Justice) et le demandeur à se prononcer sur une question de procédure à savoir si le tiers concerné par les renseignements demandés devait être avisé de la demande. L'organisme public a argué que l'intention de la *Loi* était qu'un tiers ne soit pas impliqué inutilement, à moins qu'on ait décidé de donner accès aux renseignements le concernant. L'organisme public a affirmé que « le tiers a le droit de ne pas être avisé inutilement ou sans raison valable des demandes ou discussions non sollicitées entourant l'utilisation ou la divulgation des renseignements personnels. Un avis transmis en vertu de l'article 26 constitue une atteinte à la vie privée du tiers. »

L'organisme public a proposé une approche en deux étapes selon laquelle je procéderaï à l'enquête et si, à un moment quelconque de l'enquête, il semblait y avoir des motifs d'accorder l'accès au demandeur, alors un avis serait transmis au tiers concerné. J'ai jugé que l'argument de l'organisme public était valable et a approuvé son raisonnement et son approche procédurale dans l'enquête.

Dans ce cas, il s'est avéré que le demandeur n'avait pas le droit d'accéder aux renseignements personnels du tiers et la décision a donc été rendue sans que le tiers ait été avisé.

Le commissaire a jugé que l'argument de l'organisme public était valable et a approuvé le raisonnement et l'approche procédurale de l'organisme dans l'enquête.

Délai de réponse

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* exige qu'un organisme public réponde aux demandes d'accès à l'information, par l'intermédiaire du responsable des dossiers, de manière franche, précise et complète dans les trente jours suivant le dépôt de la demande. Parfois, la recherche de documents s'avère difficile parce que ceux-ci se trouvent dans plusieurs emplacements différents, ou encore, la préparation des documents peut être une tâche compliquée parce qu'il s'y trouve des renseignements personnels sur des tiers qui doivent être retranchés.

11. Le gérant des documents fait les efforts raisonnables pour répondre sans délai à une demande; il doit y répondre au plus tard 30 jours après réception de la demande, sauf si le délai est prorogé en vertu de l'article 12.

Dans ce cas, l'organisme public peut demander au responsable des dossiers que le délai soit prolongé. Cependant, une prolongation pour une période raisonnable peut être accordée uniquement dans des situations précises décrites à l'article 12 de la *Loi*. Ces situations se présentent, entre autres quand :

- la demande n'est pas présentée en des termes suffisamment précis pour permettre à l'organisme public de repérer le document;
- la demande comporte la production ou la consultation d'un grand nombre de documents et l'observation du délai imparti aurait pour effet d'entraver abusivement les activités normales de l'organisme public;
- l'organisme public a besoin de plus de temps pour consulter un tiers ou un autre organisme public avant de décider s'il faut communiquer le document à l'auteur de la demande;
- un tiers exerce un recours en révision.

Dans le cas où aucun délai supplémentaire n'a été demandé par l'organisme public, ou ce délai n'a pas été accordé par le responsable des dossiers, et l'organisme public n'a pas répondu au demandeur dans les délais prescrits, le défaut de répondre à la demande doit être traité comme une décision de refuser l'accès, communément appelée « refus présumé ».

49(2) Le gérant des documents ou l'organisme public sera réputé avoir refusé de communiquer un document s'ils ne répondent pas à une demande de communication dans les délais impartis.

Un employé du ministère de la Santé et des Affaires sociales a présenté une demande d'accès aux renseignements personnels détenus par le Ministère en mai 2004. En novembre, après qu'il se soit informé à plusieurs reprises de l'état de sa demande, on a avisé le demandeur qu'il obtiendrait une réponse en décembre.

Le demandeur n'était pas satisfait et il a donc demandé au commissaire de réviser la réponse du ministère. Une révision, fondée sur le motif de refus présumé, a donc été entreprise. Dans ce cas précis, la médiation s'est avérée utile et le dossier a été clos.

Toutefois, il s'agit d'un seul des nombreux cas qui ont donné lieu à des enquêtes sur l'administration de la *Loi*. Le rapport d'enquête expose en détail les exigences de la *Loi* concernant le traitement des demandes d'accès à l'information, en mettant l'accent sur la nécessité d'obtenir une prolongation du délai alloué lorsque cela est justifié.

Ces cas, de même que mon rapport d'enquête, ont mené à la création d'un groupe de travail au sein du ministère de la Santé et des Affaires sociales en vue d'établir des procédures et lignes directrices sur la manière de répondre aux demandes complexes portant sur l'accès aux renseignements personnels.

Atelier sur la Loi tenu le 25 février 2005

Un atelier de formation d'une durée de deux jours pour les coordonnateurs ministériels chargés de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* a eu lieu au Collège du Yukon en février 2005. L'ordre du jour se concentrait sur les dispositions de la *Loi* touchant l'accès à l'information. Les sujets suivants ont été abordés :

- transparence et obligation de rendre compte
- l'accès avant tout
- exceptions à la protection de la vie privée
- le devoir d'aider
- outils analytiques, précédents et ressources
- réponses aux demandes de divulgation
- renseignements personnels du demandeur par opposition aux renseignements personnels d'un tiers
- exceptions à la protection des renseignements commerciaux
- listes de documents et estimation des frais
- échéances et prorogation de délai
- le droit de révision
- revue des cas sous enquête et des cas en médiation
- enquêtes menées par le commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée

L'orateur principal était le commissaire britannico-colombien à l'information et à la protection de la vie privée, M. David Loukidelis. Son allocution aux coordonnateurs de l'application de la *Loi* s'intitulait « Le paysage de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée — au Canada et ailleurs : vous n'êtes pas seuls. » Nous avons pleinement profité de sa présence parmi nous en lui demandant d'animer certaines séances d'atelier et de prendre part à un débat d'experts sur les principes de la *Loi* et les pratiques qui en découlent. Nous sommes reconnaissants à M. Loukidelis de nous avoir si généreusement offert son temps et son expertise.

La meilleure façon de résumer l'atelier est de reproduire des passages de la lettre que j'ai écrite à M. John Stecyk, sous-ministre de la Voirie et des Travaux publics, qui est le ministère responsable de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

Je tiens à vous exprimer ma gratitude envers les gens du Ministère pour l'appui qu'ils ont accordé à l'atelier sur la Loi et à féliciter aussi les gens de la Direction de la technologie de l'information et des communications qui n'ont pas ménagé leurs efforts pour assurer le succès de l'atelier.

Comme vous le savez, le projet a nécessité plusieurs mois de préparation ainsi qu'une collaboration étroite entre le bureau de M^{me} Judy Pelchat et le mien. L'objectif était de créer un forum qui permettrait d'améliorer l'expertise des coordonnateurs ministériels chargés de l'application de la Loi. Nous avons mis sur pied des ateliers simultanés où les coordonnateurs se sont penchés sur divers aspects du traitement des demandes de divulgation. Les commentaires ont été élogieux et les coordonnateurs nous ont vivement conseillé d'en faire une activité annuelle.

Les commentaires ont été élogieux et les coordonnateurs nous ont vivement conseillé d'en faire une activité annuelle.

Notre invité d'honneur et orateur principal était M. David Loukidelis, le commissaire britannico-colombien à l'information et à la protection de la vie privée. M. Loukidelis a fait une importante présentation aux coordonnateurs et aux gestionnaires du gouvernement du Yukon dans le cadre d'une série de conférences organisées par la Commission de la fonction publique – Perfectionnement des employés. Si nombreux étaient ceux et celles qui ont accepté l'invitation qu'il a fallu trouver un autre lieu que celui initialement prévu afin de pouvoir accueillir tous les participants.

Ceci n'aurait pas été possible sans le temps, l'énergie et les ressources engagés par votre ministère dans la tenue de l'atelier. J'aimerais particulièrement attirer votre attention sur le travail extraordinaire accompli par M^{me} Judy Pelchat et son équipe à un moment où je sais que ces gens étaient submergés de travail.

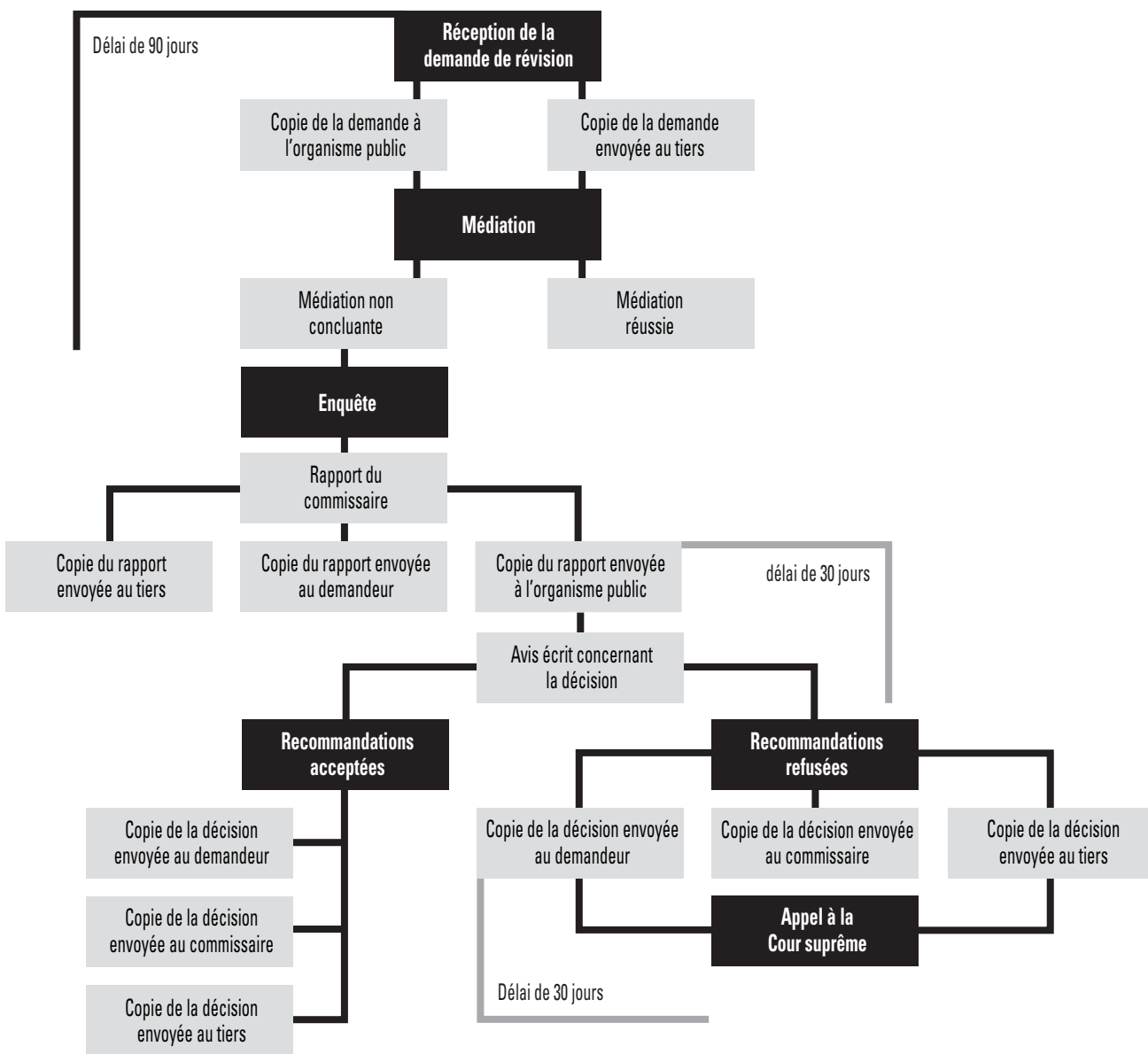
Leur détermination de faire de l'atelier une réussite était évidente et tout le monde a pu mesurer le résultat à sa juste valeur. Il m'a été très agréable de travailler à ce projet avec M^{me} Pelchat et son équipe.

Je suis très reconnaissant au directeur de la Direction de la technologie de l'information et des communications, M. Siegfried Fuchsbichler, qui a soutenu notre démarche, et à vous-même qui, à titre de sous-ministre, avez su mettre à notre disposition les ressources nécessaires à la réalisation du projet.

L'atelier sur la Loi a préparé la réussite d'entreprises semblables dans l'avenir et je compte sur vous et les gens de votre ministère pour assurer la continuité et les rendre possibles.

Un autre atelier est en voie de planification, lequel devrait aborder l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée.

Cheminement des demandes de révision



Résumé statistique

TYPES DE CAS		
PASSAGE DE LA LOI	EXTRAIT	OUVERTES EN 2005
42(b)	Pouvoirs généraux de recevoir les plaintes et les commentaires du public au sujet de l'application de la présente loi, mener des enquêtes sur ces plaintes et en faire rapport.	2
42(c)	Pouvoirs généraux de commenter les incidences des projets législatifs ou des programmes d'un organisme public - existants ou proposés - sur l'accès à l'information et sur la protection de la vie privée.	7
48(1)(a)	Demande de révision du refus d'un organisme public ou du gérant des documents de communiquer le document.	4
48(1)(b)	Demande de révision de la décision de l'organisme public ou du gérant des documents de séparer ou d'oblitérer certains renseignements du document.	1
48(4)	Demande d'un tiers de réviser la décision de l'organisme public de communiquer des renseignements personnels le concernant.	3

DEMANDES DE RÉVISION EN VERTU DU PARAGRAPHE 42(b)	
Reportées de 2004	5
Reçues en 2005	8
Développement économique	3
Éducation	2
Santé et Affaires sociales	2
Commission de la fonction publique	1
TOTAL	13
Terminées en 2005	13
Enquêtes	6
Médiations réussies/règlements	3
Abandonnées	4
Reportées en 2006	—

PLAINTES EN VERTU DU PARAGRAPHE 42(b)	
Reportées de 2004	4
Reçues en 2005	2
TOTAL	6
Terminées en 2005	1
Enquêtes	—
Règlements	1
Reportées en 2006	5

DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION	
TOTAL	64