



RAPPORT ANNUEL 2017

Travaillant dur pour les Yukonnais



Yukon
Ombudsman



Yukon
Information
and Privacy
Commissioner



Yukon
Public Interest
Disclosure
Commissioner

Table des matières

Message	1
Rapport annuel de l'ombudsman	3
Revue de l'année	4
Histoires de travail	6
Nos performances en 2017	9
Rapport annuel de la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée	11
Revue de l'année	12
Histoires de travail	16
Nos performances en 2017	21
Rapport annuel de la commissaire aux divulgations dans l'intérêt public	25
Revue de l'année	26
Histoires de travail	28
Nos performances en 2017	30
Rapport financier	32

Nous joindre

Téléphone 867-667-8468

Sans frais 1-800-661-0408 ext. 8468

Télécopieur 867-667-8469

Courriel info@ombudsman.yk.ca

En ligne www.ombudsman.yk.ca

Adresse 211, rue Hawkins, bureau 201
Whitehorse, Yukon Y1A 1X3

Tous les services du bureau de l'ombudsman, de la CAIPVP et de la CDIP sont gratuits et confidentiels.

Nous apprécions vos commentaires sur notre rapport annuel, y compris sur la méthode de transmission.



Diane McLeod-McKay
Ombudsman, commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, et commissaire aux divulgations dans l'intérêt public du Yukon



Je commencerai mon rapport annuel 2017 en reconnaissant les membres de l'Assemblée législative du Yukon qui ont voté en faveur de la reconduite de mon mandat d'ombudsman, de commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée et de commissaire aux divulgations dans l'intérêt public pour le Yukon. Je suis heureuse et honorée de pouvoir continuer mon travail pendant un autre quinquennat.

Je suis passionnée par ce travail, notamment par ce qui a trait à la protection des droits civils et démocratiques dont jouissent Yukonnais et Yukonaises en vertu de la législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée dans le territoire. La nécessité de faire preuve de diligence pour préserver la protection de la vie privée est primordiale. Ceci est particulièrement important en raison de l'utilisation omniprésente de la technologie numérique pour traiter les données dont font usage les gouvernements, les autres organismes publics et le secteur de la santé, ainsi que les risques de préjudice au particulier du fait de la collecte, de l'utilisation et de la divulgation inappropriées de renseignements personnels, ainsi que des atteintes à la vie privée. L'accès à l'information pourrait se révéler encore plus ardu en raison de l'emploi d'appareils mobiles qui stockent de l'information qui peut s'avérer inaccessible. Pendant les cinq prochaines années, de nombreux changements se produiront qui auront des répercussions importantes sur les droits des Yukonnais en vertu de ces lois; en effet le territoire, ainsi que d'autres autorités s'orientent vers une prestation de service et un modèle économique plus numériques. Je tiens à rassurer les Yukonnais que je ferai preuve de diligence pour assurer le maintien de ces droits.

Je travaillerai aussi sans relâche pour que la prestation de services et de programmes par le gouvernement et autres administrations publiques soit plus équitable. Pour ce faire, je développerai des outils pour aider ces organismes à s'évaluer. Pour protéger le public d'actes répréhensibles, je travaillerai à mieux faire connaître la *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public* (LDARIP) pour que les organismes publics reconnaissent les divulgations et les gèrent en conséquence et pour que les fonctionnaires comprennent mieux les règles quand ils procèdent à une divulgation et la protection contre les représailles qui leur est accordée.

Mon prochain mandat commencera en juin 2018 et se terminera en juin 2013. Dans le cadre de son renouvellement, j'ai décrit aux députés les défis auxquels je m'étais heurtée quand je suis devenue première ombudsman à plein temps, commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée et premier commissaire aux divulgations dans l'intérêt public. Pendant mon dernier mandat, je me suis surtout attaquée aux enjeux suivants :

- amélioration de la gestion de la protection de la vie privée selon la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP)
- appui à l'élaboration et application de la *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public* (LDARIP) et de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* (LPGRM) ainsi que l'examen de la LAIPVP
- élaboration d'une stratégie de contrôle selon la LAIPVP et la LPGRM afin d'assurer la conformité
- élaboration ou amélioration des méthodes de mon bureau, pour remplir les mandats élargis et mettre en place une équipe suffisamment qualifiée pour s'acquitter de ces mandats
- sensibilisation du public à nos mandats et notre travail

Ces enjeux étaient de taille, mais je peux dire que, cinq ans plus tard, mon équipe et moi avons réalisé beaucoup de progrès en la matière.

J'ai aussi souligné, pour les députés, qu'en dépit du bon travail que nous avons accompli pendant mon premier mandat, nous pouvons faire davantage pour soutenir les travaux déjà engagés et répondre aux nouveaux défis qui nous attendent. Pour ce faire, j'ai décrit mes objectifs pour les cinq prochaines années :

- mettre sur pied un organisme de surveillance suffisamment compétent pour s'attaquer aux nouveaux défis que posent les innovations dans les secteurs public et de la santé et pour remplir nos multiples mandats
- continuer à appuyer le développement de programmes efficaces de gestion de la protection de la vie privée dans les organismes publics et de santé de sorte qu'ils soient en place et opérationnels en 2013
- améliorer l'accès à l'information en aidant le Gouvernement du Yukon à fournir accès à l'information en dehors de la procédure prévue par la LAIPVP et en assurant que les responsables de la gestion de l'accès à l'information dans les organismes public soient mieux formés pour gérer les demandes faites en vertu de la LAIPVP
- aider les organismes publics à mettre en œuvre les modifications apportées à la LAIPVP après son examen
- accroître l'équité dans la prestation des services publics en développant et en mettant en œuvre des outils d'auto-évaluation de l'équité
- aider le Gouvernement du Yukon, les organismes de service public, les fonctionnaires et leurs syndicats à mieux comprendre ce qu'est une divulgation en vertu de la LDARIP, ainsi que la protection contre les représailles que ladite loi accorde aux fonctionnaires qui font une dénonciation
- mettre en œuvre ma stratégie de rayonnement qui est conçue pour sensibiliser les secteurs public et de la santé aux mandats de mon bureau et pour informer le public de ses droits dans le cadre des mandats et de la manière de les exercer

De plus, le Gouvernement du Yukon doit entreprendre un examen exhaustif de la LPGRM avant le 31 août 2020, c'est à dire d'ici deux ans. Aux objectifs pour mon prochain mandat que j'ai décrits s'ajoute ma participation à cet examen. Si des révisions sont apportées à cette loi avant la fin de mon mandat, j'aiderai les dépositaires à les mettre en œuvre et à développer des procédures pour assurer un contrôle efficace.

Je rendrai compte des progrès réalisés par mon bureau en regard de ces objectifs dans mon rapport annuel pour 2018.

Pour ce rapport annuel 2017, j'ai opté pour un format différent des années précédentes. J'ai choisi, cette année, de combiner les trois rapports en un seul document, avec des sections pour chacun de mes trois rôles. Pour chacun, j'ai inclus les rubriques « Revue de l'année » et « Histoires de travail » ainsi que des statistiques par souci de reddition des comptes.

J'espère que vous trouverez ce rapport annuel instructif et utile.

Cordialement,



Diane McLeod-McKay, B.A., J.D.,
Ombudsman, commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée et commissaire aux divulgations dans l'intérêt public du Yukon



Yukon
Ombudsman



and Privacy
Commissi

RAPPORT ANNUEL 2017 DE L'OMBUDSMAN DU YUKON



Yukon
Public Infor
Disclosure
Commissi

Suite 201,
211 Hawkins Stre

Honorable Nils Clarke
Président de l'Assemblée législative du
Yukon

Monsieur le président :

Comme l'exige l'article 31 de la *Loi sur l'ombudsman*, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de l'ombudsman pour l'année civile 2017.

Je suis aussi heureuse de le partager avec les Yukonnais et Yukonnoises.

Cordialement,

Diane McLeod-McKay,
Ombudsman du Yukon

REVUE DE L'ANNÉE

En 2017, le nombre de plaintes adressées à l'ombudsman du Yukon a considérablement augmenté. Nous en avons reçu deux fois plus qu'en 2016. Nous avons cependant déterminé que, dans un certain nombre de cas, nous n'avions pas la compétence pour les examiner et nous avons clos les dossiers peu de temps après. De celles que nous avons examinées, nous avons pu aider des particuliers à les résoudre. Ainsi, dans un cas, le plaignant n'arrivait pas à obtenir de réponses à ses questions concernant de l'argent que lui devait un programme de logement géré par une autorité. Après notre intervention, l'autorité a répondu promptement et le problème a été réglé. Un autre cas concernait les modifications apportées au processus de demande de subvention d'un service public. En l'occurrence, un plaignant trouvait ces modifications injustes. Nous avons étudié la plainte et n'avons pas trouvé d'injustice.

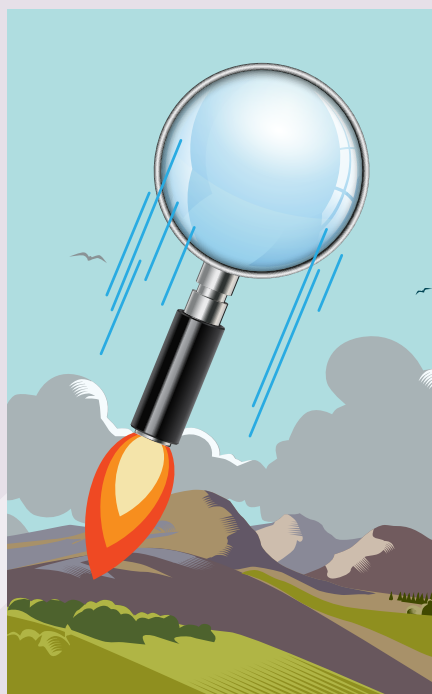
Pour en savoir plus sur la façon dont nous avons examiné ces plaintes, rappez-vous à la section *Histoires de travail* de ce rapport annuel.

Nous avons aussi reçu des plaintes au sujet du tribunal d'appel des accidents de travail. Les plaignants n'étaient pas satisfaits des décisions que le tribunal avait rendues concernant des demandes d'indemnisation pour des accidents de travail, raisonnable. Dans tous ces cas, nous avons dû préciser aux plaignants que notre bureau n'est pas un autre niveau d'appel. Notre rôle consiste à déterminer si le processus était équitable et si la décision était raisonnable. Notre rôle consiste à déterminer si le processus d'audience était équitable et si la décision était raisonnable. Un processus équitable exige que 1) la personne concernée soit mise au courant de la décision à prendre; 2) la personne concernée a la possibilité de fournir des informations et de contester l'information entre les mains du tribunal; et 3) la décision démontre que tous les faits et toutes les questions ont été examinés et explique pourquoi cette décision particulière a été prise. Nous avons

conclu que, dans chacun de ces cas, le processus d'audience était équitable et la décision raisonnable.

Renforcement des compétences de l'ombudsman

La *Loi sur l'ombudsman* du Yukon n'autorise pas l'ombudsman à mener une enquête de son propre chef. Toutes les autres juridictions canadiennes qui ont un ombudsman parlementaire ont inclus cette compétence dans leur législation. L'année dernière, plusieurs nouvelles ont attiré l'attention de notre bureau. Selon nous, elles justifiaient la tenue d'une enquête, mais comme l'ombudsman n'a pas la compétence de lancer une enquête ou même de faire des commentaires, il n'y a pas eu d'enquêtes. Selon la *Loi sur l'ombudsman* du Yukon, l'ombudsman ne peut faire enquête que sur une



plainte déposée au sujet d'une question relative à l'administration par un particulier qui a été personnellement lésé par une autorité. Ceci étant, un de mes objectifs pendant mon prochain mandat est d'entamer des discussions avec le président de l'Assemblée législative du Yukon qui est chargé de la *Loi*, sur la révision de la loi pour qu'elle concorde avec

celles du reste du Canada. La loi actuelle ne renferme pas de disposition concernant sa révision.

Outil d'évaluation proactive de l'équité

Notre bureau conduit une initiative nationale pour développer un outil d'évaluation de l'équité. L'objectif de cet outil est de permettre à un organisme public d'élaborer, d'évaluer et d'améliorer l'équitabilité des pratiques dans la prestation de services publics. Nous sommes heureux que plusieurs de nos homologues canadiens aient accepté de collaborer à cette initiative.

Sensibilisation accrue au travail de l'ombudsman

En 2017, mon équipe et moi avons développé une stratégie globale de sensibilisation au travail de notre bureau. Une partie du travail a consisté à établir des objectifs de sensibilisation pour le public. Dans les cinq prochaines années, nous essaierons d'atteindre les objectifs suivants:

- avoir plus de visibilité dans la collectivité
- mieux faire comprendre le rôle, les tâches et la valeur de l'ombudsman
- faire que le travail de l'ombudsman soit plus utile, personnel et pertinent pour les citoyens
- encourager les citoyens à venir nous faire part de leurs problèmes.

Nous projetons renforcer nos relations avec les autorités et les aider à mieux comprendre la nature de notre travail.

Dans un esprit de sensibilisation au travail de l'ombudsman, j'ai inclus, pour ce faire, de l'information dans ce rapport annuel.

Information sur le rôle de l'ombudsman et le processus de traitement des plaintes

Que fait l'ombudsman?

Notre bureau peut enquêter sur une plainte déposée par toute personne qui croit avoir été injustement traitée par un organisme public (OP - défini ci-dessous) dans la mise en œuvre de ses programmes et politiques.

Le Bureau de l'ombudsman est considéré comme un bureau de dernier recours. Cela signifie qu'avant de déposer une plainte auprès de l'ombudsman, vous devez d'abord essayer de résoudre votre plainte auprès de l'OP en question et épuiser tout droit d'appel ou d'opposition ou de demande à un examen par un tribunal.

Il est important de savoir que lorsqu'une enquête est menée, l'ombudsman ne préconise pas le plaignant ou l'OP. Le travail de l'ombudsman consiste à déterminer si l'organisme public a agi injustement et, dans l'affirmative, à recommander un remède pour éviter de nouvelles injustices. Parfois, le remède bénéficie le plaignant et parfois non. Cela dépend de la plainte et de la capacité de l'organisme public à corriger l'injustice.

Qui peut être enquêté par l'ombudsman ?

L'ombudsman peut enquêter sur les OP du Yukon, qui sont:

- les ministères du gouvernement du Yukon
- un particulier, une corporation, une commission, un conseil, un bureau ou un OP dont les membres du conseil (ou la majorité d'entre eux) ont été nommés par une loi, un ministre ou le commissaire en conseil exécutif et qui sont des fonctionnaires au Yukon ou sont responsables devant le gouvernement du Yukon
- les écoles publiques
- le Collège du Yukon

- les hôpitaux
- les corps dirigeants d'association professionnelles
- les municipalités (à leur demande seulement)
- une Première nation du Yukon (à leur demande seulement).

L'Ombudsman n'a pas le pouvoir d'enquêter sur :

- les différends entre particuliers
- le gouvernement fédéral
- la GRC
- les questions de propriétaire / locataire
- les assurances habitation ou automobile
- les banques
- les entreprises
- les tribunaux, l'Assemblée législative du Yukon, le Bureau des élections du Yukon ou les avocats agissant au nom du gouvernement.

Que se passe-t-il lorsqu'une plainte est déposée ?

L'ombudsman est indépendant du gouvernement. Cette indépendance est très importante car elle garantit que les enquêtes menées par l'Ombudsman sont impartiales. Le rôle de l'ombudsman est d'agir en tant qu'arbitre neutre dans la résolution des plaintes déposées contre les OP en matière de traitement injuste.

Sur réception d'une plainte, le Bureau de l'ombudsman tente de travailler avec l'OP en cause. Si la plainte ne peut être traitée de manière informelle, l'Ombudsman peut choisir de mener une enquête approfondie. Une fois l'enquête terminée, l'ombudsman prépare un rapport contenant les constatations relatives à l'équité et les recommandations pour y remédier.

Le plaignant ne reçoit pas le rapport entier mais reçoit des renseignements par écrit sur l'enquête, les conclusions et les recommandations.

Dans quel cas un OP sera-t-il jugé d'avoir agi injustement?

Aux termes de la *Loi sur l'ombudsman*, on constate que l'OP a agi injustement dans les circonstances suivantes :



- si la décision, la recommandation, l'acte ou l'omission de l'OP relativement à la plainte était:
 - contraire à la loi
 - injuste, abusive ou irrégulièrement discriminatoire
 - conforme à une disposition législative ou autre règle de droit ou pratique qui est injuste, abusive ou irrégulièrement discriminatoire
 - fondé, même en partie, sur une erreur de droit ou de fait ou sur des moyens ou facteurs non pertinents
 - lié à l'application d'une procédure arbitraire, déraisonnable ou injuste
 - autrement répréhensible.

- si, l'acte, l'omission, la décision ou l'action sur la décision ou la recommandation par l'OP :
 - a été faite dans un but condamnable
 - a omis de fournir des explications suffisantes et appropriées relativement à la nature du sujet



- a été négligent ou a mal agi
- a causé un retard excessif.

Il s'agit de normes juridiques, ce qui signifie qu'un certain niveau doit être atteint avant qu'un constat d'injustice soit rendu. Parfois, les actions d'un OP peuvent sembler injustes au plaignant, mais au cours de l'enquête, l'enquêteur peut déterminer que les actions de l'OP ne constituent pas une injustice conformément aux normes ci-dessus. Cela est parfois une source de confusion pour les plaignants.

Comment puis-je en savoir plus?

Si vous voulez en savoir plus, visitez www.ombudsman.yk.ca. Si vous pensez avoir été injustement traité par un OP, communiquez avec l'ombudsman. Voir nos coordonnées au début de ce rapport, sur la page de la table des matières.

HISTOIRES DE TRAVAIL

▶ S'en tenir à nos limites

JEAN S'EST PLAINTÉ AUPRÈS DE L'OMBUDSMAN AU SUJET D'UNE DÉCISION DU TRIBUNAL D'APPEL D'INDEMNISATION DES TRAVAILLEURS DU YUKON. ELLE PENSAIT QUE LA DÉCISION DU TRIBUNAL QU'ELLE N'AVAIT PAS DROIT À UNE INDEMNISATION EN VERTU DE LA *LOI SUR LES ACCIDENTS DU TRAVAIL* ÉTAIT INJUSTE; L'OMBUDSMAN N'A PAS TROUVÉ D'INJUSTICE, MAIS PAS POUR LES RAISONS QUE VOUS POURRIEZ PENSER.

La plainte de Jean est liée à un accident du travail. Elle dit que cet accident avait causé une perte auditive, ce qui signifiait qu'elle était incapable de continuer à travailler. Elle a donc demandé une indemnisation en tant que travailleur accidenté. L'agent d'audience de la Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon a décidé que son problème d'audition n'était pas lié à l'accident du travail. Jean a alors porté son cas devant le tribunal. Elle fût déçue lorsque le tribunal accepta la décision précédente selon laquelle elle n'était pas admissible à une indemnisation et décida que la génétique et l'âge avaient causé les problèmes physiques de Jean, non pas cet accident. Jean a estimé que c'était injuste et a porté son cas devant l'ombudsman.

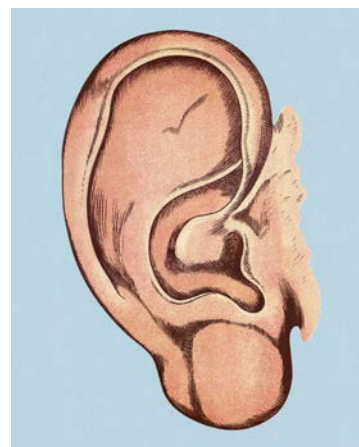
Notre bureau a examiné la décision du tribunal, la législation et les politiques pertinentes que la décision mentionnait et les informations que Jean nous a fournies. À ce moment-là, nous avons décidé d'arrêter d'enquêter sur la plainte de Jean. Ce n'était pas nécessairement parce que nous étions d'accord avec la décision du tribunal. Ce n'est pas ce que nous tenons en considération dans un cas comme celui-ci. Nous cherchons plutôt à déterminer si un plaignant a été traité équitablement au cours du processus d'audience. Pour ce faire, nous examinons des questions telles que:

- La personne concernée était-elle au courant de la décision à prendre?
- L'occasion de fournir de l'information et de contester les

renseignements que possédait le tribunal lui a-t-elle été permise?

- Le tribunal a-t-il tenu compte de tous les renseignements pertinents et la décision a-t-elle démontré que le tribunal l'avait fait?
- La décision comportait-elle une explication?
- La décision était-elle raisonnable, fondée sur des preuves?

L'Ombudsman n'est pas un autre niveau d'appel. Nous ne substituons pas notre opinion à l'opinion d'un tribunal. Même si nous pouvions



avoir une opinion différente sur la façon dont les preuves devraient être évaluées, cela ne suffit pas à déclarer la décision du tribunal déraisonnable ou injuste.

Au fil du temps, le Bureau de l'ombudsman a reçu bon nombre de plaintes concernant des décisions de tribunaux. Il est important de comprendre que notre capacité à examiner les décisions du tribunal se limite à déterminer si la procédure de l'audience du tribunal était équitable. Nous ne sommes pas en mesure de re-rendre la décision.

▶ L'été ... et la vie n'est pas toujours facile

ELEANOR REÇOIT L'ASSISTANCE FINANCIÈRE CHAQUE MOIS DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES AFFAIRES SOCIALES POUR DÉFRAYER LES FRAIS DE LOCATION, DE CHAUFFAGE AINSI QUE DES SERVICES PUBLICS. LA QUANTITÉ DE CHAUFFAGE ET DE SERVICES PUBLICS VARIE SELON LE MOMENT DE L'ANNÉE ET EST INFÉRIEURE PENDANT LES MOIS D'ÉTÉ. ELEANOR PENSAIT QUE C'ÉTAIT INJUSTE, PUISQUE SA LOCATION, QUI

COMPRENAIT DES SERVICES PUBLICS ET DU CHAUFFAGE, RESTE LA MÊME TOUT AU LONG DE L'ANNÉE. ELLE A PRÉSENTÉ SA PLAINTE AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN. GRÂCE À NOTRE PROCESSUS DE TRAITEMENT ACCÉLÉRÉ, NOTRE BUREAU A PU RÉSOUDRE LA QUESTION RAPIDEMENT MAIS PAS AVEC LE RÉSULTAT QUE ELEANOR ESPÉRAIT.

Nous avons examiné les informations disponibles, notamment les règlements et les horaires de la *Loi sur l'Assistance sociale*, les documents d'Eleanor et du Service de soutien du revenu. Nous avons eu un entretien avec le directeur du Service de soutien du revenu du ministère de la Santé et des Affaires sociales.

Nous avons déterminé que le Service ne pouvait, à sa discrétion, augmenter le montant qu'Eleanor recevait. Les montants sont énoncés dans un règlement et elle recevait déjà le montant maximum permis.

Même si l'aide financière mensuelle ne correspondait pas parfaitement aux besoins précis de location d'Eleanor, nous n'avons trouvé aucune injustice. Le département a suivi la loi et n'a fait aucune erreur.

En matière de civilité

LA COURTOISIE NE PEUT PAS ÊTRE LA PREMIÈRE CHOSE QUI VIENT À L'ESPRIT QUAND VOUS PENSEZ À L'ÉQUITÉ, MAIS EN FAIT, C'EST UN ÉLÉMENT IMPORTANT. LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN REÇOIT PÉRIODIQUEMENT DES PLAINTES QUI SONT DÉCLENCHÉES PAR QUELQU'UN QUI S'EST SENTI TRAITÉ AVEC IMPOLITESSE.

Cet aspect de l'équité est appelé «équité relationnelle». Le sentiment d'être traité sans courtoisie ne peut pas toujours être mesuré par rapport à une norme légale ou objective, mais il peut néanmoins être au cœur d'une plainte. Ce type de plainte découle d'une rupture ou d'un manque de communication entre le décideur et la personne touchée.

Les décideurs doivent:

- Écouter et bien entendre les gens. [Cela peut signifier être disposé à inclure dans une décision des informations supplémentaires pour montrer que les gens ont été entendus et pour démontrer comment leur information a été traitée.]
- Être aimable et amical envers les personnes accédant aux services.
- Maintenir la confidentialité. Celle-ci est souvent une exigence légale, mais c'est aussi une façon de montrer du respect.
- Être clair, direct et honnête tout au long du processus. Veiller à ne pas induire en erreur sur ce que le décideur peut et ne peut pas faire.
- Être prêt à présenter des excuses si une erreur est commise. Cela peut souvent amoindrir les conflits.
- Les décideurs doivent considérer l'équité relationnelle comme une partie importante de leur travail, en particulier dans leurs relations avec le public.

▶ Prêter la main pour démêler un prêt

BILLIE AVAIT UN PROBLÈME AVEC LE PROGRAMME DE RÉPARATION DE LA MAISON DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU YUKON. IL Y A QUELQUES ANNÉES, ELLE AVAIT OBTENU UN PRÊT DE RÉPARATION À LA MAISON ET ELLE CROYAIT CELUI-CI ENTIÈREMENT REMBOURSÉ. ELLE ESSAYA D'OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS SUR SON PRÊT DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION PENDANT PLUS DE DEUX ANS ET N'AVAIT REÇU VIRTUELLEMENT AUCUNE INFORMATION. ELLE DÉCIDA DE PORTER LA QUESTION AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN.

Lorsque Billie a contracté le prêt, elle savait que les montants de remboursement étaient basés sur le revenu annuel. Parce que son revenu annuel augmentait et diminuait d'une année à l'autre, les montants requis de ses paiements variaient aussi, et au fur et à mesure, elle a perdu le compte de la part du prêt qu'elle avait remboursée. Cela dit, elle croyait que le prêt serait entièrement remboursé en décembre 2015 et a donc cessé



d'effectuer des paiements à ce moment-là. Elle a également contacté la Société d'habitation afin d'obtenir une comptabilité complète de ses paiements. C'est là que les choses sont devenues difficiles.

Billie a téléphoné et a envoyé un courriel à l'agent des prêts qui s'occupait de son dossier et au superviseur de l'agent. Elle les a contactés à plusieurs reprises pendant une période de 24 mois. La Société d'habitation a promis de nombreuses fois de fournir l'information, disant souvent que quelque chose allait se passer «la semaine prochaine».

Une fois que Billie nous a porté sa plainte, nous avons été en mesure de traiter rapidement ce problème, avec seulement quelques appels téléphoniques et courriels. La Société d'habitation a accepté de travailler avec Billie dans les plus brefs délais pour fournir la comptabilité intégrale de ses paiements ainsi qu'une explication complète à Billie. Et elle a tenu cette promesse. Même si Billie a appris qu'elle devait encore de l'argent sur le prêt, elle était reconnaissante et a dit dans un courriel à notre bureau: «Au moins, c'est fini et nous savons où nous en sommes».

Le Bureau de l'ombudsman dispose d'une équipe de traitement accéléré qui, dans la mesure du possible, s'efforce de trouver une conclusion rapide et satisfaisante aux plaintes. C'est d'autant plus efficace lorsque l'organisme public répond rapidement à nos demandes de renseignements, reconnaît le problème et y remédie, comme l'a fait la société de logement lors de la plainte de Billie.

▶ Parfois, la responsabilité vous incombe

JIM TRAVAILLAIT SUR SA DEMANDE DE SUBVENTION AUX PIONNIERS (SERVICES PUBLICS) 2015. IL AVAIT OBTENU LA SUBVENTION POUR 2014 ET AVAIT RECUEILLI UN FORMULAIRE DE DEMANDE POUR 2015 EN DÉCEMBRE DE CETTE ANNÉE-LÀ. TOUT SEMBLAIT BIEN ALLER, JUSQU'EN DÉBUT 2016, LORSQU'IL A PRIS PLUS GRANDE CONNAISSANCE DU FORMULAIRE DE DEMANDE. IL A RÉALISÉ QU'EN RAISON D'UN CHANGEMENT AU PROGRAMME, DES INFORMATIONS DIFFÉRENTES ÉTAIENT REQUISES. ENCORE PLUS IMPORTANT, IL A VU QUE LA DATE LIMITE DE SOUMISSION AVAIT CHANGÉ ET QU'ELLE ÉTAIT DÉJÀ ÉTÉ PASSÉE.



Cela a pris Jim au dépourvu. Il avait parlé avec le personnel du Service de soutien du revenu du gouvernement en décembre lorsqu'il avait recueilli la demande, et personne n'avait mentionné la nouvelle date limite ou les nouvelles exigences. La situation était encore plus compliquée parce qu'il essayait de compléter la demande depuis l'extérieur du territoire et qu'il ne pouvait pas accéder facilement à la documentation qui était maintenant requise. À la fin de février, il a finalement pu soumettre sa demande par télécopieur, suivi des originaux par la poste quelques semaines plus tard. Mais tout fût en vain. Jim reçut une lettre refusant sa demande car elle était arrivée si tard. Trouvant cela injuste, il a déposé une plainte auprès du Bureau de l'ombudsman pour voir si nous pouvions l'aider.

Notre bureau a examiné la législation pertinente, les informations mises à la disposition du public sur les changements apportés au programme et les dates limites, ainsi que les informations fournies par Jim. Nous avons conclu que la plainte d'injustice de Jim n'était pas fondée. Nous avons accepté sa déclaration selon laquelle il n'avait pas reçu la trousse d'information que le Service de soutien du revenu avait dit lui avoir envoyé par la poste (ainsi que tous les autres bénéficiaires de 2014). Nous avons également accepté sa déclaration selon laquelle le personnel du Service de soutien du revenu avait omis de l'aviser du changement de date limite au moment où il a recueilli le formulaire de demande. Toutefois,

cette information avait été mise à la disposition de Jim de plusieurs autres façons, y compris le formulaire de demande lui-même, les annonces dans les journaux et le site Web de la Santé et des Affaires sociales. De plus, la loi exigeait que les demandes soient soumises avant la fin de chaque année (le 31 décembre) et le Service n'avait pas le pouvoir discrétionnaire d'accepter une demande après la date limite imposée par la loi.

Bien que l'on s'attende à ce que le personnel du programme fournisse autant d'information que possible sur les changements apportés au programme, il incombe également aux personnes de prendre des mesures raisonnables pour s'assurer qu'elles comprennent les exigences relatives à l'obtention d'un service ou d'un avantage.

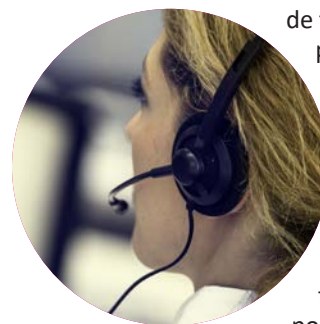
▶ Quand les politiques du personnel éclipsent les politiques personnelles

ELSIE REÇUT UN APPEL TÉLÉPHONIQUE LUI DEMANDANT DE PARTICIPER À UNE ENQUÊTE MENÉE PAR LE BUREAU DES STATISTIQUES DU YUKON. ELLE N'ÉTAIT PAS HEUREUSE DE CET APPEL ET A VOULU SAVOIR COMMENT LE BUREAU AVAIT OBTENU SON NUMÉRO DE TÉLÉPHONE ET A DEMANDÉ À LA PERSONNE AU BOUT DE LA LIGNE DE FOURNIR LE NOM DE SON SUPERVISEUR. DE LÀ, LES CHOSSES ONT EMPIRÉES.

Elsie a déposé une plainte auprès du Bureau de l'ombudsman parce que la personne qui conduisait le sondage avait refusé de fournir le nom complet du superviseur. Apparemment, ce superviseur avait une «politique personnelle» que son nom de famille ne soit pas divulgué au public. Elsie pensait que c'était à tort, et que le nom complet du superviseur devrait être disponible pour lui permettre de communiquer facilement et directement avec la personne en charge.

Notre bureau a examiné la question pour Elsie et a conclu que la «politique personnelle» du superviseur n'était pas conforme à la politique que le Bureau lui-même avait mise en place pour son personnel.

Le Bureau des statistiques s'attend à ce que ses superviseurs fassent connaître leurs noms et numéros de téléphone



professionnels avec les membres du public qui ont affaire avec le bureau.

Notre travail a eu pour résultat que le bureau veille à ce que tout leur personnel soit informé de la nécessité de fournir ce type d'information, lorsqu'on le lui demande.

NOS PERFORMANCES EN 2017

Responsabilisation

Améliorer le rendement

Onze de nos dossiers de résolutions informelles de cas et un de nos dossiers d'enquête ne se sont pas tenu dans nos normes de rendement. Cela peut s'expliquer par une augmentation de notre charge de travail entraînée par la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* et par le volume de travail requis pour régler les enquêtes et les plaintes concernant l'accès à l'information en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, qui sont des procédures subordonnées au temps. Malgré ces défis, nous devons mieux faire. Je travaillerai avec mon équipe pour trouver des moyens de respecter ces normes.

Forger des liens

Les liens que nous avons forgés en 2017 tiennent principalement à notre travail de gestion des dossiers. Nous avons travaillé avec un certain nombre d'OP. Nous avons trouvé, dans la plupart des cas, qu'elles se montraient coopératives et que nos interactions étaient positives. Nous avons aussi trouvé que ceux avec qui nous travaillons comprennent notre rôle et nos méthodes. Nous trouvons aussi utile qu'il y ait dans chaque autorité une personne-ressource chargée de régler les plaintes.

En travaillant avec les OP du Gouvernement du Yukon qui sont assujetties à la *Loi sur l'ombudsman*, nous nous sommes rendu compte qu'elles ne comprennent pas le rôle de l'ombudsman. Pour y remédier,

nous insistons dans notre stratégie de rayonnement sur la nécessité de sensibiliser ces autorités à notre travail.

Transparence

Voir les statistiques fournies ci-dessous et page 10.



Photo par Alistair Maitland Photography

Travail de promotion de l'équité

- Notre bureau dirige l'élaboration d'un outil d'évaluation de l'équité.
- Notre outil a assuré la coordination d'un atelier pour enquêteurs.

Perfectionnement

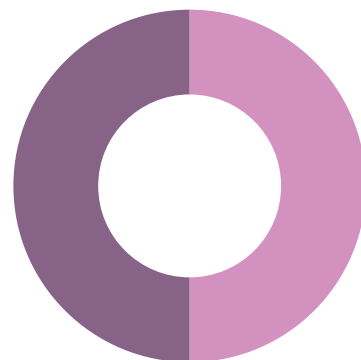
- Des membres du personnel ont assisté à un atelier sur les enquêtes et la conduite d'enquêtes administratives.
- En juin, l'ombudsman du Yukon a assisté à la réunion du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires organisée par le Représentant des citoyens de Terre-Neuve-et-Labrador à Saint-Jean de Terre-Neuve.

Plaintes à l'égard de l'Ombudsman

- Aucune

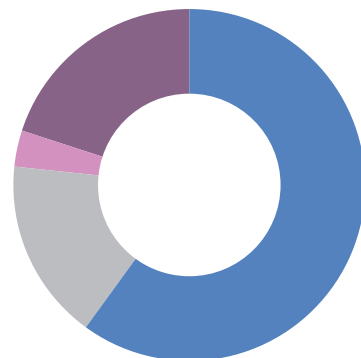
Enquêtes approfondies- objectif 1 an

	Clos (en moins d'un an)	0
	Clos (plus d'un an)	0
	Toujours ouverts (moins d'un an)	1
	Toujours ouverts (plus d'un an)	1



Traitement accéléré - objectif 90 jours

	Clos (en moins de 90 jours)	18
	Clos (plus de 90 jours)	5
	Toujours ouverts (moins de 90 jours)	1
	Toujours ouverts (plus de 90 jours)	6



Dossiers ouverts en 2017 (par organisme public)

Organisme public	Nombre de dossiers			Recommandations		
	Traitement accéléré	Enquêtes	Total	Officielles*	Acceptées	Pas encore mis en place (y compris les années antérieures)
Commission des droits de la personne	1		1			
Commission de la fonction publique	1		1			
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	3		3			
Conseil exécutif	1		1			
Éducation	3		3			
Énergie, Mines et Ressources		1	1			
Justice	2		2			
Régie des hôpitaux du Yukon	1		1			
Régies des services de garde d'enfants	2		2			
Santé et Affaires sociales	7		7			
Services aux collectivités	1		1			
Voirie et Travaux publics	1		1			
Total	23	1	24†			

*Recommandations officielles formulées par l'ombudsman dans le cadre d'un rapport d'enquête en 2017.

†Un fichier a été ouvert qui a ensuite été découvert n'étant pas au sujet d'un organisme public. Ce fichier ne figure pas dans ce tableau, bien qu'il soit inclus dans le tableau ci-dessus intitulé « Activités liées à la Loi sur l'ombudsman en 2017 ».

Activités liées à la Loi sur l'ombudsman en 2017

Résolue à l'admission - pas de dossier ouvert

Ne relevant pas de nos compétences	8
Dirigés vers d'autres ressources	28
Demandes de renseignements	29
Plaintes traitées au travers de démarches informelles	5
Total	70

Dossiers ouverts par type

Dossiers ouverts pour des plaintes traitées au travers de la procédure accélérée	24
Dossiers d'enquêtes ouverts	1
Total	25
Total des dossiers ouverts en 2017	25
Dossiers reportés des années précédentes	7
Dossiers fermés en 2017	23
Dossiers reportés	9



RAPPORT ANNUEL 2017 DE LA COMMISSAIRE À L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU YUKON

Honorable Nils Clarke,
Président de l'Assemblée législative du Yukon

Monsieur le président :

Comme l'exige l'article 47 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et l'article 97 de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux*, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée pour l'année civile 2017.

Je suis aussi heureuse de le partager avec les Yukonnais et Yukonnaises.

Bien cordialement,

Diane McLeod-McKay,
Commissaire à l'accès à l'information et à la
protection de la vie privée

REVUE DE L'ANNÉE LAIPVP

Protection de la vie privée

De nombreux organismes publics du Gouvernement du Yukon sont en train de développer leur programme de gestion de la protection de la vie privée (PVP), concernant, entre autres, les personnes-ressources, l'utilisation des outils de gestion des atteintes à la vie privée (comme les études d'impact sur la vie privée et les évaluations des risques à la sécurité dans le développement de programmes, de



services et de systèmes), et la formation de tous les employés à la PVP. Nous avons reçu certaines plaintes au sujet de la PVP qui avaient été déposées par des fonctionnaires. Tout ceci laisse penser que dans la fonction publique, il y a une prise de conscience accrue de la PVP, ce qui ne peut être que positif.

Les nouvelles, toutefois, ne sont pas toutes bonnes. Un rapport du service d'audit interne du Gouvernement du Yukon du début 2018 révèle que les organismes gouvernementaux (OP) ont encore beaucoup de travail à faire en matière de conformité aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP). À travailler avec ces OP, l'expérience démontre le manque de compréhension de la manière dont les dispositions fonctionnent ainsi que l'interprétation erronée de leur application dans certains cas. Dans notre travail avec les OP, qu'il s'agisse de promotion ou de respect de la loi, nous ne manquons

aucune occasion d'expliquer comment fonctionnent les dispositions de la LAIPVP. Il est clair que nous devons travailler encore plus, peut-être de concert avec le Bureau de la LAIPVP, pour mieux sensibiliser le personnel aux dispositions si on veut qu'elles soient respectées. Nous nous y engageons et nous avons incorporé cette tâche dans notre stratégie de rayonnement.

Défis présentés par les études d'impact sur la vie privée

La plupart des OP gouvernementaux préparent désormais des études d'impact de la vie privée (EIVP) lorsqu'ils développent de nouveaux systèmes, programmes ou services d'information. Les EIVP leur permettent d'évaluer les risques de non-respect de la vie privée y compris les risques d'atteinte à la sécurité, et d'établir un plan assorti d'un échéancier pour les réduire. La EIVP permet principalement d'éviter les violations de la vie privée par la mise en place de contrôles parallèlement au développement des systèmes, programmes et services. À l'heure actuelle, la plupart des OP gouvernementaux qui ont effectué des EIVP les ont soumises à l'attention du Bureau de la CIPVP qui les passe en revue et formule des commentaires. Entre 2013 et 2017, le Bureau a reçu plus de 30 EIVP.

Lorsque nous recevons l'EIVP, nous l'étudions, déterminons pour l'OP tous les risques de non-respect de la vie privée et formulons des recommandations pour les réduire. Une fois que nous sommes satisfaits que les risques peuvent être minimisés correctement, nous acceptons l'EIVP. Depuis 2013, nous n'avons accepté que 2 EIVP. Cela s'explique surtout par le fait que de nombreux OP soumettent leur EIVP, reçoivent nos commentaires initiaux, qui comprennent généralement un certain nombre de questions, et, dans bien des cas, ne reprennent plus contact avec nous. C'est pour cette raison que le dossier n'est toujours pas clos et qu'à notre connaissance, les risques subsistent encore.

Cela est très préoccupant. Je ne suis toutefois pas habilitée par la LAIPVP à exiger des OP qu'ils participent au processus. Je ne peux compter que sur leur collaboration pour réduire les risques.

Le tableau page 23 montre le statut des EIVP que nous avons reçues et révèle que la plupart n'ont pas encore été acceptées. Pour remédier à cette situation, j'espère que des modifications seront apportées à la LAIPVP qui obligeront les OP à soumettre leurs EIVP à l'examen de la CIPVP et qui donneraient suffisamment de pouvoir à la commissaire pour s'attaquer à des risques importants pour la vie privée qui ne sont pas traités par ce processus.

Absence de rapports concernant l'atteinte à la vie privée

En 2017, nous n'avons reçu que deux rapports d'organismes publics et l'année précédente seulement quatre. Cette tendance semble suggérer deux choses. Soit que les OP ne sont pas conscients des violations soit qu'ils n'en avisent pas notre bureau. Notre examen des violations qui nous sont signalées démontre que les OP auraient besoin d'aide pour déterminer quand l'avis est requis en raison d'un risque important résultant de la violation, pour en déterminer la causalité et pour en réduire la récurrence. Mon bureau a une vaste expérience des enquêtes sur les atteintes à la vie et représente donc une ressource précieuse dont peuvent se prévaloir les OP pour se protéger des violations.

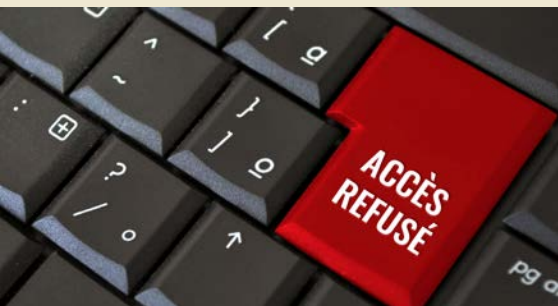
Le signalement des violations de la vie privée se fait sur une base volontaire selon la LAIPV, mais la plupart des lois concernant la vie privée, y compris la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* (LPGRM) exigent que les atteintes à la vie privée soient signalées. Ces exigences feront partie des lois sur la protection de la vie privée de la fonction publique à mesure qu'elles seront modifiées. Il s'agit d'une importante mesure de responsabilisation des OP concernant le respect des lois sur la protection de la vie privée. J'espère donc voir le signalement des violations faire partie de la LAIPV lorsqu'elle sera modifiée.

Accès à l'information

En 2013, lorsque je suis arrivée au Yukon, j'ai appris rapidement que les dispositions de la LAIPVP n'avaient pas été appliquées, ou alors que partiellement appliquées, par certains des OP. Des ressources et des

procédures administratives étaient pourtant mises en place centralement et dans chaque OP pour gérer les demandes d'accès à l'information. Du fait des risques d'atteinte à la vie privée des Yukonnais, il était clair que je devais concentrer les efforts à aider les OP à appliquer ces dispositions et à demander qu'ils rendent des comptes en cas d'inobservation de ces dispositions. Comme je l'ai déjà mentionné, des OP ont appliqué ces dispositions, ou sont sur le point de le faire et ces premières mesures indiquent que la gestion efficace des renseignements personnels est en cours. Tout au long de l'année dernière, je me suis de plus en plus préoccupée de l'administration des dispositions sur l'accès à l'information (AI). Je dois par conséquent, laisser de côté la question du respect de la vie privée pour me consacrer à l'amélioration du processus de l'accès à l'information. Voici quelques problèmes que nous avons relevés à ce sujet en 2017 :

- Dans une enquête que j'ai menée, un OP a invoqué de nombreuses exceptions à des milliers de documents sans fournir suffisamment de raisons pour lesquelles il appliquait ces exceptions. J'ai trouvé que l'OP ne s'était pas acquitté de la charge de la preuve selon la LAIPVP pour refuser l'accès aux documents et j'ai recommandé qu'il les communique après avoir retranché certains



renseignements personnels. Dans une autre enquête, un OP n'avait pas appliqué les exceptions obligatoires à un ensemble de données, ce qui m'a menée à devoir décider si ces exceptions s'appliquaient à plus d'un million de champs de données, sans aucune soumission de la part de l'OP. Les renseignements renfermés dans ces documents pouvaient en grande partie être divulgués. Si la réponse à

une demande d'AI n'est pas adéquate et si elle doit être soumise à un examen, cela entraîne des retards injustifiés dans le traitement du droit à l'accès à l'information.

- Il arrive que des employés chargés de traiter les demandes d'AI contactent mon bureau pour faire part de leur manque de formation.
- Parfois, lorsque nous examinons une décision au sujet d'une demande d'accès, nous apprenons que les personnes traitant la demande ne tiennent pas compte des dispositions de l'AI.
- Pour un certain nombre de demandes d'examen que nous avons reçues en 2017, mon équipe a dû travailler avec les coordonnateurs de la LAIPVP pour établir les procédures appropriées pour répondre à des demandes d'AI. Elles touchent, entre autres, au besoin de fournir au demandeur un échéancier des documents pour que la personne comprenne mieux pourquoi il y a refus ou caviardage, et de travailler plus étroitement avec elle pour qu'elle comprenne quels documents existent pour mieux cibler sa demande. Elles touchent aussi à l'importance de se servir des décisions de la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (CAIPVP) pour interpréter les dispositions de l'AI. C'est un travail qui devrait se faire au stade initial de la réponse à la demande et non pas pendant l'examen, et qui pourrait signaler un manque de ressources ou de formation dans les OP. Lorsque la médiation n'aboutit pas, comme cela s'est produit de nombreuses fois cette année, la commissaire doit mener une enquête pour trancher la question. Statuer sur un examen avec des milliers de documents ou des millions de champs de données demande énormément de travail, surtout en l'absence de soumissions correctes. La mauvaise gestion d'une demande d'AI par les OP affecte les ressources de mon bureau.

Dans mes remarques initiales, j'ai indiqué qu'un de mes objectifs était d'améliorer l'accès à l'information en aidant le Gouvernement du Yukon à fournir accès à l'information en

dehors de la procédure prévue par la LAIPVP et en assurant que les responsables de la gestion de l'accès à l'information dans les organismes publics soient mieux formés pour gérer les demandes faites en vertu de la LAIPVP. Dans mon prochain mandat, je me concentrerai en grande partie sur cet objectif.

Examen de la LAIPVP

En décembre 2016, le Gouvernement du Yukon a publié un document de consultation après avoir demandé au public pendant l'été 2016 son point de vue sur les modifications à apporter à la LAIPVP. Dans un article du journal Yukon News daté du 9 janvier 2017, le ministre de la Voirie et des Travaux publics indiquait qu'un avant-projet de loi renfermant les modifications à la Loi serait distribué à



des fins de consultation en mai 2018. Je m'attends à ce que la majeure partie des modifications porte sur les dispositions concernant la protection de la vie privée, pour faciliter le partage des renseignements personnels entre OP afin d'en arriver à la prestation de programmes ou de services intégrés, et faciliter la prestation électronique des services.

Selon moi, la Loi actuelle est désuète et nécessite des améliorations pour répondre aux besoins d'une économie moderne. J'appuie les modifications qui amélioreraient le service offert par les OP aux Yukonnais et Yukonaises, à condition que les fondements de la protection de la vie privée qui sont définis dans la Loi actuelle soient préservés et que le pouvoir de surveillance soit élargi, pour que la CAIPVP ait assez de pouvoir pour contrôler ces activités.

LPGRM

Pendant cette première année qui a suivi l'entrée en vigueur de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* (LPGRM), nous avons ouvert 31 dossiers portant sur des sujets divers : plaintes, demandes de conseils, études d'impact sur la vie privée et bris de sécurité.

Plaintes

La LPGRM concerne la protection de la vie privée. À ce titre, les plaintes portent sur des allégations selon lesquelles les dépositaires ne respectent pas les règles de collecte, d'utilisation, de divulgation ou de gestion des renseignements médicaux. En 2017, une des plaintes est passée à l'étape de la procédure d'examen officiel. Ce dossier est encore ouvert.

Demandes de conseils

Selon la LPGRM, la commissaire peut « conseiller les dépositaires et promouvoir des pratiques exemplaires ». En 2017, nous avons fourni des avis à 5 occasions, surtout pour aider les dépositaires à interpréter et à appliquer la loi. Étant donné la complexité de la LPGRM, nous sommes heureux d'aider les dépositaires à connaître et en appliquer les dispositions.

EIVP

Sept études obligatoires d'impact sur la vie privée nous ont été soumises. La plupart provenaient du ministère de la Santé et des Affaires sociales et concernaient les dossiers de santé informatisés. Comme le montre le tableau page 24 dans la section statistiques, mon bureau n'a pas encore accepté ces EIVP, ce qui veut dire que nous y avons trouvé des risques pour la vie privée qui, j'en suis convaincue, n'ont pas encore été minimisés.

Le *Règlement général sur les renseignements médicaux* établi en vertu de la LPGRM exige que le ministère de la Santé et des Affaires sociales et la Régie des hôpitaux du Yukon soumettent des EIVP à la commissaire qui les examine et les

commente. Cette exigence est certes positive, mais la commissaire n'a pas le pouvoir de s'attaquer à des risques importants pour la vie privée qui ne sont pas traités par ce processus. Étant donné que le but de la *Loi* est d'assurer au mieux la protection des renseignements médicaux pour éviter qu'une personne ne subisse de préjudice en raison d'une atteinte à sa vie privée, j'ai l'intention de recommander, lors de la révision de la LPGRM, qu'un processus plus robuste soit mis en place pour assurer qu'on tienne compte des risques importants pour la vie privée qui sont révélés par l'EIVP.

Bris de sécurité

En 2017, nous avons reçu quatre signalements de bris, trois du ministère de la Santé et des Affaires sociales et un du centre de santé de la Première Nation Kwanlin Dün. Malheureusement, dans deux cas, il s'agissait de furetage. Cette situation se produit lorsque un employé du dépositaire qui a le droit d'accès à un système d'information regarde l'information à des fins non autorisées.



Dans les deux cas, les fureteurs avaient consulté les renseignements médicaux de membres de leur famille sans motif lié à leur travail. Pour en savoir plus sur ces bris de sécurité, rapportez-vous à la section *Histoires de travail* de ce rapport annuel.

Le furetage s'avère être un sérieux problème au Canada. Dans plusieurs provinces (Alberta, Manitoba, Ontario, Nouveau-Brunswick, et Terre-Neuve-et-Labrador), des employés ont été reconnus coupables d'infractions tombant sous les lois sur la protection des renseignements médicaux pour avoir fureté dans des

systèmes d'information pour voir les renseignements médicaux, entre autres, de membres de leur famille, d'amis, de collègues. Bon nombre ont été condamnés à payer une amende. En 2017, une étudiante en travail social en stage chez un fournisseur de soins de santé en Ontario a été reconnue coupable d'avoir accédé aux renseignements médicaux personnels de plus de 100 particuliers, dont des membres de sa famille et des amis. Elle s'est vu imposer une amende de 25 000 \$. En 2016, un médecin d'un hôpital de Moncton a été licencié pour avoir fureté dans les dossiers médicaux de plus de 140 patientes, dont des collègues. Les meilleurs moyens de prévenir le furetage sont de faire signer aux employés une entente de confidentialité stipulant qu'ils peuvent être congédiés pour furetage, de vérifier régulièrement l'accès aux systèmes d'information, de faire savoir aux employés l'existence de mesures de surveillance, et de former les employés pour qu'ils sachent qu'ils ne peuvent consulter les systèmes d'information sans motif lié à leur travail.

En vertu de la LPGRM, le dépositaire doit aviser les particuliers touchés par le bris s'il détermine que ces particuliers risquent de subir un préjudice important en raison de ce bris. Il doit aussi transmettre simultanément une copie de l'avis à la CAIPVP et lui présenter un rapport écrit qui contient certains renseignements. La commissaire peut examiner le bris et recommander des mesures pour réduire le risque de récurrence. Le fait de ne pas se conformer à ces exigences est une infraction à la LPGRM.

L'aide s'en vient

Compte tenu de la complexité de la nouvelle *Loi*, ses dispositions peuvent être longues à maîtriser. Cette loi présente tout un défi pour nous aussi bien que pour les dépositaires. À mesure que nous la comprendrons mieux et que notre bureau rendra des décisions concernant l'interprétation des dispositions, nous développerons des ressources pour les dépositaires. Dans notre stratégie de rayonnement, nous avons identifié des mesures pour mieux sensibiliser et les dépositaires et le public à la LPGRM.

Responsabilisation

Améliorer le rendement

Processus informel de résolution Considérations relatives à la LPGRM

La LPGRM est semblable à la LAIPVP, dans le sens où l'examen d'une plainte doit respecter des délais. L'équipe chargée de la résolution informelle des cas n'a que 30 jours pour régler une plainte, délai qui, si la commissaire l'autorise, peut être prolongé de 60 jours. Notre objectif est de 90 jours. À l'expiration de ce délai, la plainte est soumise à l'arbitrage de la commissaire dans le cadre d'un examen formel. Des dossiers de plaintes ouverts en vertu de la LPGRM, la majorité a été réglée en moins de 90 jours. Un seul a été soumis à l'arbitrage.

Demande de révisions en vertu de la LAIPVP

Le délai exigé pour régler une demande de révision (DDR) en vertu de la LAIPVP est de 90 jours. L'équipe chargée de la résolution informelle a respecté le délai pour la majorité des DDR conformément à la Loi. Celles qui ont dépassé le délai ont été réglées peu après, avant la tenue d'une enquête.

Enquêtes en vertu de la LAIPVP

Un certain nombre de dossiers sujets à une résolution informelle en vertu de la LAIPVP ont été ouverts pendant plus de 90 jours, ou sont encore ouverts depuis plus de 90 jours, pour diverses raisons. Un dossier est resté en suspens en raison de la tenue d'une enquête. Dans un autre cas, nous avons eu des problèmes à joindre le plaignant. Beaucoup toutefois ont dépassé le délai en raison de la charge de travail et de la pression à respecter les délais prescrits pour régler les demandes de révision en vertu de la LAIPVP et des considérations relatives à la LPGRM. Nous devons travailler plus et mieux pour respecter les délais.

Enquêtes formelles

Enquêtes en vertu de la LAIPVP

Six dossiers d'enquêtes en vertu de la LAIPVP restent encore ouverts. Ils dépassent tous notre objectif de rendement d'un an. Ils ont été ouverts il y a un certain nombre d'années et tous concernent des plaintes au sujet de l'accès à des enregistrements vidéo

au centre correctionnel de Whitehorse. Nous avons travaillé avec le ministère de la Justice pour remplir une étude d'impact sur la vie privée (EIVP) causé par la vidéosurveillance. Une partie de l'EIVP concerne l'accès aux enregistrements vidéo. L'EIVP a été soumise, les commentaires ont été fournis. Nous attendons maintenant de voir si le Ministère acceptera nos recommandations. Si elles sont acceptées, nous accepterons et fermerons l'EIVP et les six dossiers.

Forger des liens

Les liens que nous avons forgés en 2017 tiennent principalement à notre travail de gestion des dossiers. Cette dernière année, nous avons travaillé avec un certain nombre d'OP et de déposataires. Nous avons trouvé, dans la plupart des cas, qu'OP et déposataires se montraient coopératifs et que nos interactions étaient positives. Nous avons aussi trouvé que ceux avec qui nous travaillons comprennent notre rôle et nos méthodes. Nous trouvons aussi utile qu'il y ait, pour chaque OP et déposataire, une personne-ressource chargée de gérer les demandes d'accès aux renseignements et les questions de vie privée.

Activités de rayonnement

Notre bureau a été très occupé en 2017. Au début de l'année, un des membres du personnel et moi avons fait de nombreuses présentations aux aînés. Le but de cette activité de rayonnement était de les aider à mieux comprendre les lois sur la protection de la vie privée, leurs droits en vertu de ces lois et les risques d'atteinte à la vie privée à cause de l'utilisation accrue de la technologie.

Ces présentations ont attiré beaucoup de monde et nous avons appris que les aînés du Yukon subissent des atteintes à leur vie privée. Plusieurs nous ont dit avoir été victimes d'arnaques et avoir même perdu de l'argent dans certains cas. Nous avons aussi découvert de nombreux aînés en connaissant un rayon sur la technologie.

En mai et juin 2017, j'ai travaillé avec une artiste de la scène de Whitehorse, Claire Ness, à un projet de sensibilisation sur la protection de la vie privée. Nous avons fait des présentations à des élèves de tout le Yukon sur la manière dont ils pouvaient se protéger et protéger leurs amis.

Nous avons développé un concept interactif à l'aide d'appareils électroniques, de casse-tête géants et de déguisements. Claire a contribué largement à rendre les présentations ludiques et les enfants se sont beaucoup amusés tout en apprenant. Ils avaient aussi quelques questions difficiles pour nous. Nous avons appris que les jeunes du Yukon s'y connaissent en technologie et utilisent régulièrement les médias sociaux et aussi qu'ils ne diraient jamais



Diane McLeod-McKay, commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, et Claire Ness, artiste de théâtre, présentent des renseignements sur la protection de la vie privée aux élèves d'une école primaire à Whitehorse dans le cadre d'une tournée du territoire.



quelque chose de mal sur leurs parents en ligne. (Bon boulot, les jeunes!)

Pendant l'été 2017, mon équipe et moi avons développé une stratégie globale de rayonnement pour sensibiliser les fonctionnaires et les fournisseurs de soins de santé aux dispositions de la LAIPVP et de la LPGRM. Une partie de la stratégie cible vise aussi à accroître la sensibilisation du public à l'égard de ces lois et des droits qu'elles leur confèrent. Dans le cadre de ce plan, nous rendrons public le rapport annuel 2017 d'une manière qui sort de l'ordinaire. En 2018, nous commencerons à déployer la stratégie de rayonnement.

Transparence

Voir les statistiques présentées pages 21-24 de ce rapport.

► Questions d'atteinte à la vie privée

SAMANTHA RÉPOND À UN APPEL SUR SON CELLULAIRE. UNE PERSONNE DU BUREAU DES STATISTIQUES DU YUKON EST EN LIGNE ET A DES QUESTIONS À LUI POSER SUR LA FORMATION ET L'EMPLOI, DANS LE CADRE D'UN SONDAGE MENÉ PAR LA BRANCHE DE L'ÉDUCATION POSTSECONDAIRE DU MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. SAMANTHA N'A PAS DONNÉ SON NUMÉRO AU BUREAU ET ESTIME QU'IL A ÉTÉ COMMUNIQUÉ ABUSIVEMENT.

Samantha avait donné son numéro de cellulaire au ministère de l'Éducation pour une autre raison, mais croyait que ses renseignements personnels, notamment son numéro de cellulaire, ne pouvaient pas être communiqués à un autre ministère, ou être utilisés de quelque manière que ce soit sans sa permission.

Elle soumet une plainte au bureau de la Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée.



Notre équipe qui s'occupe de la résolution informelle des cas se penche sur la plainte en cherchant à établir si le Bureau des statistiques a respecté la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP). Nous étudions aussi la *Loi sur les statistiques* et les renseignements que nous a fournis le Bureau.

La LAIPVP autorise un organisme public à recueillir des renseignements

personnels si une autre loi en autorise la collecte. Nous confirmons qu'une autre loi, la *Loi sur les statistiques*, donne au Bureau l'accès aux documents des ministères pour aider ces derniers à recueillir et compiler des renseignements statistiques. Dans ce cas, c'est exactement ce qu'a fait le Bureau dans le cadre de son sondage téléphonique pour la branche de l'Éducation postsecondaire. Cela signifie que le Bureau pouvait obtenir et utiliser le nom et le numéro de cellulaire de Samantha.

Des articles de la *Loi sur les statistiques* et de la LAIPVP concordent pour que le Bureau des statistiques puisse légalement obtenir des renseignements personnels, notamment des numéros de cellulaires, d'autres ministères pour la collecte de ses statistiques.

► La vie privée : une question d'adresse

MARGARET ET SON MARI BLAKE HABITENT AVEC LEUR FILS ET LA FILLE DE BLAKE NÉE D'UNE RELATION ANTÉRIEURE. AU BOUT D'UN MOMENT, LA JEUNE FILLE DÉCIDE D'ALLER VIVRE CHEZ SA MÈRE DONNA. PEU APRÈS, MARGARET A LA SURPRISE DE RECEVOIR UN TEXTE DE DONNA AVEC UNE PHOTO DE LA CARTE D'ASSURANCE-SANTÉ DE MARGARET. LA CARTE A ÉTÉ ENVOYÉE PAR ERREUR CHEZ DONNA. MARGARET S'INQUIÈTE DE L'ACCÈS À SES RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX ET COMMUNIQUE AVEC LA COMMISSAIRE À L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE.

Lorsque Margaret nous soumet sa plainte, elle a déjà appelé le ministère de la Santé et des Affaires sociales



(SAS) pour lui faire part de l'erreur. Des représentants de SAS lui disent que l'erreur a déjà été corrigée, mais, en raison des renseignements confus fournis par Donna, elle craint que sa carte d'assurance-santé soit envoyée plus d'une fois à une mauvaise adresse.

Nous avons trouvé que l'erreur vient du logiciel dont se sert SAS pour créer les cartes d'assurance-santé. Une fonction de programmation fait que, si une seule personne dans un ménage change d'adresse, la nouvelle adresse est attribuée aussi aux autres personnes. Il n'y a qu'un seul moyen d'éviter la situation : les préposés à l'enregistrement de SAS doivent surpasser manuellement cette fonction. Dans ce cas, cela n'a pas été fait correctement et de ce fait, tout le ménage, soit Margaret, Blake et les deux enfants, est maintenant attribué l'adresse de Donna. Si Margaret a été la première à le remarquer, cela tient au fait que, sa fête venant en premier dans l'année, elle a été la première à recevoir la carte d'assurance-santé après le changement d'adresse.

Nous n'avons rien trouvé qui prouve que la carte de Margaret a été envoyée plusieurs fois à la mauvaise adresse. Toutefois, nous avons établi avec SAS les mesures suivantes pour que l'erreur ne se reproduise plus :

- SAS doit contacter Donna et s'assurer que la carte de Margaret est soit détruite soit renvoyée.
- SAS doit aviser Margaret de la situation, des causes de la situation et des mesures correctrices.
- SAS doit s'assurer que tous les préposés à l'enregistrement connaissent la fonction de programmation pour éviter que l'erreur se reproduise.
- SAS doit actualiser le guide ou les instructions dont se servent les préposés pour éviter que l'erreur se produise.

Ce cas illustre bien l'importance de la formation des employés pour assurer la protection de la vie privée des Yukonnais. Sans formation adéquate, les employés gouvernementaux du Yukon ont beaucoup plus de difficultés à être efficaces dans ce très important aspect de leur emploi.

► Quand ce qui est public doit quand même rester privé

RALPH SE POSE DES QUESTIONS SUR LA FAÇON DONT IL A ÉTÉ TRAITÉ PAR PLUSIEURS MINISTÈRES. LES MÉDIAS LOCAUX EN ONT MÊME FAIT MENTION. RALPH DÉCIDE DE FAIRE PART DE SES PRÉOCCUPATIONS DANS UN LONG COURRIEL QUI EST REÇU PAR LA COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE (CFP). CE COURRIEL EST RETRANSMIS INTÉGRALEMENT À UN CERTAIN NOMBRE D'EMPLOYÉS DE LA CFP ET À UN EMPLOYÉ D'UN

autre ministère. Lorsque Ralph le découvre, il décide de se plaindre à la commissaire du fait que ses renseignements personnels sont ainsi distribués.

que la CFP a compétence pour les recueillir. Très souvent, comme dans le cas présent, l'OP peut recueillir des renseignements privés pour un programme ou une activité spécifique. Peu importe la manière dont l'OP a reçu les renseignements, il ne peut les recueillir que pour administrer le programme précis, et rien de plus. Le courriel mentionnait des renseignements personnels liés à des programmes d'autres ministères, que la CFP n'est pas autorisée à recueillir, et des renseignements qu'elle n'avait pas besoin de recueillir pour traiter les questions relatives à ses propres programmes.



Autre ministère. Lorsque Ralph le découvre, il décide de se plaindre à la commissaire du fait que ses renseignements personnels sont ainsi distribués.

Notre bureau a examiné si la collecte, utilisation et divulgation des renseignements personnels renfermés dans le courriel est conforme à la *Loi sur l'accès à l'information et à la protection de la vie privée* (LAIPVP). Nous avons conclu que la CFP n'avait pas respecté certaines des règles établies dans la *Loi* pour protéger la confidentialité des renseignements personnels.

L'OP ne peut recueillir de renseignements personnels que si la LAIPVP l'autorise. Même si Ralph a envoyé des renseignements personnels au gouvernement de sa propre initiative, cela ne veut pas dire

De plus, l'OP ne peut utiliser les renseignements qu'elle a le droit de recueillir que dans la mesure où ils lui sont nécessaires pour atteindre son but. La retransmission de tout le courriel à nombre d'employés de la CFP a mené à l'utilisation de plus de renseignements qu'il n'était nécessaire aux destinataires pour faire leur travail. Lorsqu'on traite de renseignements délicats, il est préférable de créer un nouveau courriel et de s'assurer de ne pas divulguer de renseignements dont les autres n'ont pas besoin.

Finalement, l'OP ne peut divulguer de renseignements personnels à un autre OP que si la LAIPVP le permet. Nous avons donc déterminé que la divulgation de la CFP à un employé d'un autre ministère n'était pas autorisée.

Le fait que certains renseignements personnels soient déjà disponibles, dans les journaux locaux par exemple, n'est pas pertinent pour déterminer si la CFP pouvait recueillir, utiliser et divulguer les renseignements renfermés dans le courriel. La LAIPVP régit la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements. Par conséquent, l'OP doit toujours respecter les règlements établis par ladite loi. Son non-respect constitue une atteinte à la vie privée.

Notre bureau a travaillé avec la CFP pour régler la plainte. Elle a accepté de développer une politique et procédure pour aider les employés à mieux comprendre comment ils doivent gérer les renseignements personnels non sollicités qu'ils reçoivent par courriel ou autrement. La CFP a aussi accepté d'élaborer un plan pour récupérer les courriels des personnes non autorisés à les recevoir.

Cette plainte touche un domaine qui n'est pas bien compris au gouvernement. Les OP doivent respecter les règlements de la LAIPVP lorsqu'ils reçoivent des renseignements personnels, peu importe comment ils entrent en leur possession, et même s'ils sont publiés ailleurs.



► Faire plus ne veut pas toujours dire faire mieux

GLADYS A DÛ SE RENDRE À VANCOUVER POUR SUBIR CERTAINS TESTS MÉDICAUX. ELLE A DÉCIDÉ D'Y ALLER EN AUTO PLUTÔT QU'EN AVION. ELLE SAVAIT

QU'ELLE AURAIT DE LA PAPERASSERIE À REMPLIR POUR PROUVER QU'ELLE VOYAGEAIT VÉRITABLEMENT POUR DES RAISONS MÉDICALES ET POUR RECEVOIR LA SUBVENTION POUR LES DÉPLACEMENTS POUR SOINS MÉDICAUX. ELLE S'EST TOUTEFOIS PLAINTÉ À LA COMMISSAIRE À L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA VIE PRIVÉE QUE LE GOUVERNEMENT DEMANDAIT SIMPLEMENT TROP DE RENSEIGNEMENTS.

Gladys sait qu'à son retour au Yukon, elle devra soumettre un formulaire signé par un médecin confirmant qu'elle est allée à tous ses rendez-vous médicaux. En outre, cela ne la dérange pas de signer la déclaration obligatoire confirmant qu'elle s'est déplacée pour subir des traitements médicaux.

Toutefois, la Direction des services de santé assurés et de santé auditive (La Direction) du ministère de la Santé et des Affaires sociales lui demande de soumettre en plus tous les originaux de ses reçus de pleins d'essence pour l'aller et retour. Elle sait que le montant de la subvention est la même, qu'elle se déplace en avion ou en auto. Elle estime que la Direction recueille plus d'information qu'il n'est nécessaire,

comme les dates de son déplacement, les endroits où elle a fait le plein d'essence, des renseignements sur sa carte de crédit, pour déterminer si elle a droit à la subvention. Gladys décide de nous contacter pour voir si nous pourrions l'aider.

La *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* (LPGRM) autorise un dépositaire à recueillir des renseignements directement liés et nécessaires à l'exécution d'un programme ou d'une activité de l'OP. Nous avons confirmé avec la Direction que le *Programme pour déplacements pour soins médicaux* du Gouvernement du Yukon sert à aider tout résident admissible à couvrir les frais de déplacement nécessaires du point de vue médical. Nous avons aussi confirmé que, selon la loi, la personne autorisée à se déplacer pour des raisons médicales hors du Yukon et qui choisit de voyager en auto reçoit la même subvention que si elle avait voyagé en avion.

La Direction convient que les reçus de pleins d'essence n'étaient pas nécessaires pour verser la subvention à Gladys. Elle a modifié sa politique



ainsi que le formulaire que remplit la personne qui se déplace en auto pour recevoir des soins médicaux hors du Yukon. Désormais, il n'est plus nécessaire de fournir ses reçus de pleins d'essence.

Les organismes publics doivent s'assurer qu'ils ne recueillent pas plus de renseignements qu'il ne soit nécessaire pour un programme ou un service donné. Ils risquent sinon de contrevir aux règlements établis dans la LPGRM.



▶ Non, non ... deux mille fois non

MARILYN A FAIT UNE DEMANDE D'ACCÈS À L'INFORMATION AUPRÈS DU MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT. ELLE A LA RECHERCHE DE DOCUMENTS DE TOUTES SORTES, TOUTS LIÉS À ELLE ET À SON EMPLOI. LE MINISTÈRE LUI DONNE UN ACCÈS PARTIEL À ENVIRON 1 700 PAGES DE DOCUMENTS, MAIS LUI REFUSE L'ACCÈS À PLUS DE 2 000 PAGES. INSATISFAITE DE LA RÉPONSE DU MINISTÈRE, MARILYN S'ADRESSE À LA COMMISSAIRE À L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA VIE PRIVÉE.

Le ministère de l'Environnement a donné toutes sortes de raisons pour refuser à Marilyn l'accès aux documents. Il cite plusieurs articles de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) qui prévoit des exceptions au droit à l'accès. Dans le cas de Marilyn, elles concernent le privilège relatif au litige,

les documents créés pour informer le Cabinet, les documents confidentiels du conseil exécutif et le harcèlement en milieu de travail.

En vertu de la LAIPVP, il incombe à l'OP de prouver que les exceptions s'appliquent. Il ne lui suffit pas de croire qu'une exception à la LAIPVP s'applique. Il doit fournir la preuve à l'appui de cette assertion.

Pendant son enquête sur la plainte, la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée (CAIPVP) trouve que, dans presque tous les cas, le Ministère ne s'est pas acquitté du fardeau de la preuve.

La CAIPVP a recommandé au Ministère de donner à Marilyn l'accès à tous les documents refusés, après avoir retranché tous les renseignements personnels qui seraient une atteinte déraisonnable à la vie privée.

Lorsqu'une personne fait une demande d'accès en vertu de la LAIPVP, elle a le droit d'avoir accès

à l'information. C'est son droit fondamental, à moins qu'une exception définie par la *Loi* s'applique. Les OP doivent comprendre que s'ils ont l'intention de refuser l'accès à l'information en se basant sur une exception, ils doivent d'assurer que l'exception s'applique avant de l'appliquer.



► Pas une histoire de famille

ALLAN TRAVAILLE POUR LE CENTRE DE SANTÉ DE KWANLIN DŪN (KDFNHC). DANS LE CADRE DE SON EMPLOI, IL GÈRE LES RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX. ON LUI A DEMANDÉ DE TRAVAILLER À CERTAINS DOCUMENTS CHEZ LUI. IL A DEMANDÉ À UN PARENT DE L'AIDER. C'EST LÀ QUE LES CHOSSES ONT MAL TOURNÉ.

Le KDFNHC est un dépositaire aux termes de la *loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* (LPGRM). La *Loi* établit des règles sur la collecte, l'utilisation, la divulgation et la sécurité des renseignements médicaux. Elle définit aussi ce qui constitue une atteinte à la vie privée et ce qui doit être fait lorsque cela se produit. Dans le cas d'Allan, lorsque l'employeur a découvert que le parent avait eu accès aux documents, il était évident qu'il y avait eu atteinte à la vie privée. Comme l'exige la *Loi*, l'employeur a avisé les particuliers dont la vie privée avait été violée et a signalé le bris de sécurité à la commissaire à l'accès à l'information et à la vie privée.

Il y avait bris de sécurité dans ce cas puisque le parent d'Allan avait eu accès, sans autorisation, à des renseignements médicaux délicats

sur les patients du KDFNHC. Le parent d'Allan n'étant pas employé du KDFNHC et donc n'ayant pas l'autorisation d'accès, cet accès constituait une violation de la LPGRM.

Dans le cadre de son enquête, la commissaire a examiné les pratiques de gestion de l'information et la formation du KDFNHC. Cela l'a amenée à faire trois recommandations pour améliorer les pratiques de gestion et la formation et pour éviter que pareil incident se reproduise. Le KDFNHC a accepté ses recommandations.

Certaines personnes doivent avoir accès à des renseignements médicaux personnels pour faire leur travail. En vertu de la LPGRM, les renseignements médicaux ne peuvent être consultés que par les personnes qui doivent avoir ces renseignements pour faire leur travail et seulement s'ils y sont autorisés par le dépositaire. La *Loi* étant relativement récente au Yukon, il est important que les dépositaires de renseignements médicaux forment leurs employés pour qu'ils se conforment à la loi.

► Fureter, c'est grave!

LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES AFFAIRES SOCIALES (SAS) EST UN DES PLUS IMPORTANTS DÉPOSITAIRES DE RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX DU TERRITOIRE. IL EN RECUEILLE, UTILISE, DIVULGUE ET SÉCURISE UNE QUANTITÉ INCROYABLE. C'EST POURQUOI IL EST INQUIÉTANT D'APPRENDRE QUE DANS DEUX DES TROIS CAS D'ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE QUI NOUS ONT ÉTÉ SIGNALÉS PAR SAS, IL S'AGISSAIT DE FURETAGE PAR DES EMPLOYÉS.

Dans les deux cas de furetage, les employés avaient accédé à un système d'information de SAS à des fins non autorisées. Ils avaient consulté les renseignements médicaux de membres de leur famille, pour des motifs personnels. SAS a avisé les particuliers affectés qui risquaient de subir un préjudice important et a signalé le bris de sécurité à la commissaire. Dans son rapport, SAS a indiqué qu'après ces deux incidents, il avait pris des mesures pour que cela ne se reproduise plus, notamment en mettant en œuvre des protocoles de vérification.

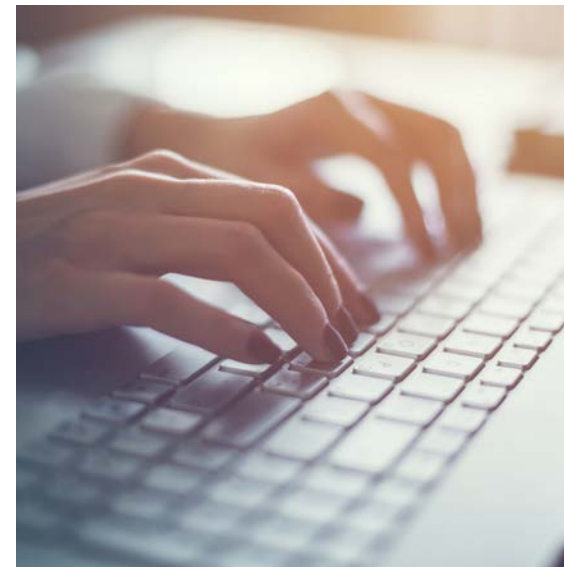
Le troisième cas de bris signalé par SAS concernait la perte du dossier

d'un patient dans un centre de santé communautaire. Le patient a été rapidement avisé du bris et SAS a soumis un rapport à la commissaire.

Après avoir étudié les trois rapports de bris de SAS, la commissaire a fait un certain nombre de recommandations pour que les incidents ne se reproduisent plus. SAS a accepté ses recommandations.

Notre bureau est heureux que les bris de sécurité lui soient rapportés. Elle tient à rappeler aux dépositaires qu'ils doivent prévenir rapidement les particuliers qui risquent de subir un préjudice important pour qu'ils puissent se protéger. Dans ses commentaires à SAS sur un des cas de bris, elle a déploré que cela avait pris près de deux mois à SAS pour aviser les particuliers affectés.

Qu'est-ce qu'un bris de sécurité? Que



faire dans ce cas-là ?

La *loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* (LPGRM) définit des règles sur le traitement des renseignements médicaux personnels.

Il y a bris de sécurité lorsque des renseignements médicaux personnels sont volés ou perdus, ou s'ils sont consultés, divulgués ou éliminés par une personne qui n'est autorisée à la faire.

L'une des exigences de la LPGRM est que tout bris de sécurité, lorsqu'il y a des motifs raisonnables de croire que la personne visée risque de subir un préjudice important en raison de la violation, doit être rapporté à la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée par le dépositaire de ces renseignements médicaux.

De plus, le dépositaire doit évaluer rapidement le risque de préjudice pour tout particulier affecté. S'il est important, le dépositaire doit aviser le particulier affecté le plus tôt possible. L'objet est de permettre à ce particulier de prendre des mesures de protection.

La signalisation obligatoire d'un bris de sécurité est un important aspect des exigences de la LPGRM en raison de la protection qu'elle accorde au public lorsqu'il y a un bris de sécurité.

▶ Sa vie privée, on n'y touche pas !

HAROLD TRAVAILLE POUR LE MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION. LORS D'UNE PROCÉDURE DE GRIEF, OÙ IL A L'APPUI DE SON SYNDICAT, IL DÉCOUVRE AVEC EFFROI QUE SON REPRÉSENTANT SYNDICAL ET UN SOUS-MINISTRE ADJOINT DU MINISTÈRE QUI PARTICIPENT À LA PROCÉDURE DE GRIEF ONT REÇU DES DOCUMENTS RENFERMANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DÉLICATS LE CONCERNANT.

Les documents portaient sur les demandes d'indemnité présentées précédemment par Harold à la Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon et pour des prestations d'invalidité du gouvernement du Yukon et comprenaient des renseignements délicats sur la santé d'Harold. Il estime que ces documents n'ont aucun lien avec son grief et n'auraient pas dû être divulgués ou utilisés pendant la procédure. Il soumet une plainte au Bureau de la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée.

La commissaire considère les faits en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP). Elle trouve que les dossiers divulgués ne sont ni pertinents ni nécessaires à la procédure de grief

et que le Ministère de l'Éducation n'a pas le pouvoir de divulguer ou d'utiliser ces documents lors du processus.

La commissaire a fait deux recommandations au Ministère pour empêcher que ce type de problème



se reproduise. Elle a recommandé que le Ministère mette en place une politique ou procédure pour guider les employés chargés de prendre des décisions concernant la divulgation et l'utilisation de renseignements personnels pendant une procédure de grief. Elle a aussi recommandé que les employés soient formés à cette politique ou procédure afin que tous soient au courant et qu'ils sachent quand leurs renseignements personnels peuvent être utilisés ou divulgués pendant une procédure de grief. Le Ministère a accepté ses recommandations.

▶ Une faille dans le temps

LA JURIDICTION DE LA COMMISSAIRE À L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU YUKON (CAIPVP) A ÉTÉ CONTESTÉE EN 2017 PAR LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES AFFAIRES SOCIALES (SAS) ET LA RÉGIE DES HÔPITAUX DU YUKON (RHY). L'OBJECTIF DU DÉFI A ÉTÉ DE SAVOIR SI LA CAIPVP AVAIT PERDU LA JURIDICTION D'EXAMINER LES PLAINTES CONTRE CES DEUX ORGANISMES EN VERTU DE LA LOI SUR LA PROTECTION ET LA GESTION DES RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX (LPGRM).

La LPGRM établit des règles sur la façon dont les renseignements personnels médicaux devraient être recueillis, utilisés, divulgués et sécurisés. Elle définit également ce qui constitue une

violation de la vie privée et ce qui doit être fait lorsqu'une violation se produit. La CAIPVP a le pouvoir, en vertu de la LPGRM, d'enquêter sur une plainte concernant la non-conformité d'un dépositaire à la LPGRM. La CAIPVP dispose de 150 jours pour mener une enquête. Une enquête se compose de deux parties. D'abord, elle doit tenter de régler la plainte. Deuxièmement, si le règlement échoue, elle doit examiner la plainte. Cette examination est une audience formelle.

La RHY et SAS ont soutenu que la CAIPVP avait perdu sa compétence pour examiner ces plaintes parce qu'elle n'avait pas terminé son examen dans les délais prévus par la LPGRM de deux plaintes, une contre SAS et une contre la RHY.

La CAIPVP a examiné la position prise par les deux organisations, qui sont toutes deux les gardiennes des renseignements personnels médicaux dans le cadre de la LPGRM. Elle a déterminé que les délais dans la LPGRM ne sont pas obligatoires. Cela signifie que même si elle n'a pas terminé l'examen des plaintes dans les délais prévus dans la LPGRM, le résultat n'était pas une perte de juridiction.

Cette contestation juridictionnelle et sa résolution sont importantes pour tous les Yukonnais, car les conséquences d'une perte de juridiction auraient été importantes. Les personnes qui se plaignent de la façon dont leurs renseignements personnels médicaux sont traités peuvent faire entendre leurs plaintes uniquement par la LPGRM. Il n'y a pas d'autre voie à leur disposition. Une enquête indépendante menée par la CAIPVP est une mesure clé permettant de tenir les dépositaires responsables du respect des règles énoncées dans cette loi.



BRAVOS

Bravos à tous les élèves du Territoire qui ont appris comment protéger leur vie privée en ligne. Ces jeunes enthousiastes nous ont appris une chose ou deux sur les médias sociaux.



Bravo à Claire Ness dont les talents d'artiste de spectacle ont rendu l'apprentissage sur la protection de la vie privée amusant. Merci Claire.



NOS PERFORMANCES EN 2017

Conformité proactive

- Notre bureau a assuré la coordination d'un atelier sur les enquêtes et la conduite d'enquêtes administratives. L'atelier a attiré beaucoup de monde, notamment des employés d'OP.

Perfectionnement

- Les membres du bureau ont assisté à une présentation sur la sécurité de l'information pour approfondir leurs connaissances du domaine.
- Certains de nos employés ont assisté à l'atelier pour enquêteurs pour améliorer leurs techniques d'enquête et de rédaction.
- Plusieurs de nos employés ont assisté à des conférences sur les

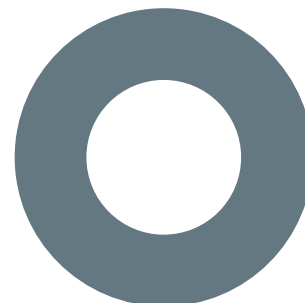
services en ligne pour en savoir davantage sur l'avenir de la prestation des services électroniques et les innovations.

- La commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée du Yukon a assisté avec ses homologues à la rencontre nationale (fédérale/provinciale/territoriale) qui s'est tenue à Iqaluit en octobre.

Activités liées à la LAIPVP en 2017	
Résolue à l'admission – pas de dossier ouvert	
Ne relevant pas de nos compétences	2
Dirigés vers d'autres ressources	0
Demandes de renseignements	21
Plainte traitée au travers de démarches informelles	0
Total	23
Dossiers ouverts par type	
Enquête d'examen	17
Dossier de commentaires ouvert	7
Enquête de plainte	9
Total	33
Dossiers AIPVP ouverts en 2017	33
Dossiers AIPVP reportés des années précédentes	53
Dossiers AIPVP clos en 2017	33
Dossiers AIPVP reportés	53

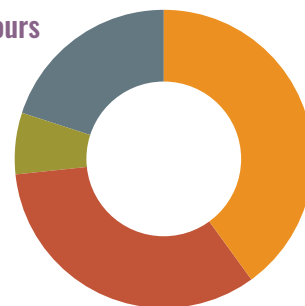
Enquête LAIPVP (formelle) – objectif d'un an

Clos (en moins d'un an)	0
Clos (plus d'un an)	0
Toujours ouverts (moins d'un an)	0
Toujours ouverts (plus d'un an)	6



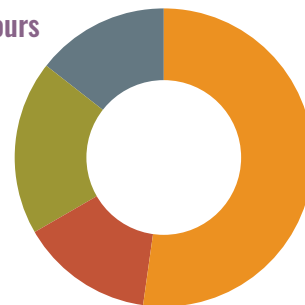
Enquête LAIPVP (règlement) – objectif de 90 jours

Clos (en moins de 90 jours)	6
Clos (plus de 90 jours)	5
Toujours ouverts (moins de 90 jours)	1
Toujours ouverts (plus de 90 jours)	3



Demande de révision LAIPVP - objectif de 90 jours

Réglé (dans les 90 jours)	11
Toujours ouverts (dans les 90 jours)	3
Clos (plus de 90 jours)	4
Non réglé (audience officielle)	3



Dossiers ouverts en 2017 par organisme public							Recommandations		
Organisme public	Nombre de dossiers					Officielle*	Acceptées	En attente (comprend les dossiers des années précédentes) ou Pas respectées	
	Plaintes		Commentaires	Examens					Total
	Résolution informelle	Investigation		Résolution informelle	Enquête				
Commission de la fonction publique			1 - EIVP	1		2			
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	1			1		2			
Développement économique				1		1			
Éducation			2 - Protection de la vie privée			2	1	1	
Énergie, Mines et Ressources	1			2		3			
Environnement	1			6		7	9	9	
Finance	1			1		2			
Justice			1 - Général 1 - Politique/ Protocole	1		3		1	
Santé et Affaires sociales	1			1		2			
Services aux collectivités	2		1 - Protection de la vie privée	1		4			
Tourisme et Culture	1					1			
Voirie et Travaux publics	1		1 - EIVP	1	1	4			

*Recommandations officielles formulées pas la CIPVP dans le cadre d'un rapport de demande de renseignements ou d'un rapport d'enquête en 2017.

Dossiers ouverts en 2017 par un dépositaire						Recommandations		
Dépositaire	Nombre de dossiers					Officielle*	Acceptées	En attente (comprend les dossiers des années précédentes)
	Plaintes		Commentaires	Demande d'avis	Total			
	Résolution informelle	Contrepartie						
Dr. Armando Heredia	1				1			
Kwanlin Dün Health Centre			1 - Protection de la vie privée	1	2			
Polar Eyes Optometry				1	1			
Régie des hôpitaux du Yukon	1	1	1 - EIVP		3			
Santé et Affaires sociales	9		6 - EIVP 1 - Général 3 - Protection de la vie privée	2	21			
Shoppers Drug Mart	1				1			
True North Respiratory Therapy Services				1	1			
Whitehorse Medical Services Ltd.	1				1			

*Recommandations officielles formulées par la CIPVP dans le cadre d'un rapport de contrepartie en 2017.

Activités en lien avec les examens de conformité à la LAIPVP

Organisme public	EIVP présentée (date)	Statut – Acceptée / À l'étude / Attendue / Aucun examen
Commission de la fonction publique	Gestion de l'incapacité et adaptation (2017)	À l'étude
Éducation	Base de données des programmes d'aide à l'emploi (2012)	À l'étude
	Programme Journée des défis (2015)	À l'étude
	Applis Google (2015)	À l'étude
	ASPEN Système d'information sur les étudiants (2015)	À l'étude
Environnement	Système électronique d'octroi de permis (2015)	À l'étude
Finance	Paie en ligne pour les comptes clients (2016)	À l'étude
Justice	Enregistrement des titres de biens-fonds (2016)	Aucun examen
	Système de vidéosurveillance (2016)	À l'étude
Régie des hôpitaux du Yukon	Système d'information des laboratoires (LIS) <i>Connect</i> (2014)	À l'étude
Santé et Affaires sociales	Projet Panorama (2013)	À l'étude
	Système électronique de rapport de gestion des incidents (2014)	À l'étude
	Système d'information des laboratoires (LIS) <i>Connect</i> - Phase 1 (2015)	À l'étude
	Programme de subvention aux pionniers (2015)	À l'étude
Services aux collectivités	Sécurité des bâtiments (2015)	À l'étude
	Réseau d'enregistrement des sécurités mobilières (2015)	Acceptée
	Registre électronique des entreprises du Yukon (RÉEY) (2015)	À l'étude
Voirie et Travaux publics	Système JE CONDUIS (2014)	Aucun examen
	Programme d'accès à l'information (2015)	À l'étude
	Compte utilisateur des services gouvernementaux (2015)	À l'étude
	Renouvellement en ligne de l'enregistrement des véhicules (2016)	À l'étude
	Hébergement simple (2017)	À l'étude



Photo par Alistair Maitland Photography

Activités en lien avec les examens de conformité à la LPGRM

Dépositaire	EIVP présentée (date)	Statut – Acceptée /À l'étude/Attendue /Aucun examen
Régie des hôpitaux du Yukon	Système du registre des clients de Cybersanté (2016)	À l'étude
	Système d'information des laboratoires (LIS) Connect - Phase 2 (2016)	À l'étude
	Meditech (2017)	À l'étude
Santé et Affaires sociales	GENIE (2017)	À l'étude
	Boîte à outils sur la gestion des maladies chroniques (2017)	À l'étude
	Projet de visites virtuelles à domicile (2017)	À l'étude
	Surveillance des anomalies congénitales du Yukon (2017)	À l'étude
	Medigent (2017)	À l'étude
	Vitalware (2017)	À l'étude
	Système d'information sur les médicaments (2016)	À l'étude
	Système du registre des clients de Cybersanté- Plexia (2016)	À l'étude
	Surveillance de la santé à domicile (2016)	À l'étude
	Programme de distribution de trousse de naxolone pour la maison (2016)	À l'étude

Activités liées à la LPGRM en 2017

Résolue à l'admission – pas de dossier ouvert

Ne relevant pas de nos compétences	0
Dirigées vers d'autres ressources	1
Demandes de renseignements	26
Plaintes traitées au travers de démarches informelles	0
Total	27

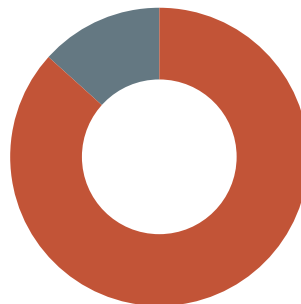
Dossiers ouverts par types

Dossiers LPGRM de contrepartie	14
Demandes de commentaires	12
Demandes d'avis	5
Total	31

Dossiers LPGRM ouverts en 2017	31
Dossiers LPGRM reportés des années précédentes	11
Dossiers LPGRM clos en 2017	20
Dossiers LPGRM reportés	22

LPGRM informel - objectif de 90 jours

Clos (en moins de 90 jours)	13
Toujours ouverts (dans les 90 jours)	0
Non réglé (audience officielle)	2





RAPPORT ANNUEL 2017 DE LA COMMISSAIRE AUX DIVULGATIONS DANS L'INTÉRÊT PUBLIC

Honorable Nils Clarke
Président de l'Assemblée législative du Yukon

Monsieur le président :

Comme l'exige l'article 43 de la *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public*, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de la commissaire aux divulgations dans l'intérêt public pour l'année civile 2017.

Je suis aussi heureuse de le partager avec les Yukonnais et Yukonnaïses.

Cordialement,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Diane McLeod-McKay', with a long horizontal line extending to the right.

Diane McLeod-McKay,
Commissaire aux divulgations dans l'intérêt public

REVUE DE L'ANNÉE

En 2017, nous n'avons ouvert que deux seuls dossiers en vertu de la *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public* (LDARIP). Un était sur une demande de conseils et l'autre concernait une divulgation qui n'a pas fait l'objet d'une enquête. Nous avons consacré énormément de temps cette année à terminer une enquête sur une divulgation commencée en 2015. L'enquête était complexe et comme c'était la première en vertu de la LDARIP, nous avons pris grand soin de nous assurer qu'elle était exhaustive. Nous l'avons terminée le 27 octobre 2017. Nous avons envoyé un rapport d'enquête préliminaire à l'OP pour qu'il l'examine et le commente. Notre rapport final lui est parvenu le 8 décembre 2017.

Dans la section *Histoires de travail* de ce rapport annuel, vous trouverez de l'information sur notre enquête concernant des allégations d'actes répréhensibles qui nous ont été divulguées. Si nous rapportons l'information, c'est pour souligner l'importance de la LDARIP pour la protection de l'intérêt public.

Un des objets de la LDARIP est de faciliter la divulgation d'actes importants et graves qui pourraient être illégaux, dangereux pour le public ou préjudiciables à l'intérêt public, ainsi que de favoriser la tenue d'enquêtes portant sur ces actes. En dépit de la protection contre les représailles que fournit la loi, faire une divulgation au Yukon demande du courage et je tiens à féliciter la personne qui a eu le courage de nous faire cette divulgation.

La divulgation concernait l'aéroport international de Whitehorse, un bien d'un grand intérêt pour les Yukonnais. Comme on le voit dans notre enquête sur le processus de location et d'aménagement, nous avons trouvé que certaines des allégations étaient fondées et d'autres étaient sans fondement. Le but de l'enquête était d'attirer l'attention de l'OP. Le rapport d'enquête que nous lui avons envoyé détaille nos constatations et nos raisons, et contient des recommandations pour remédier à l'acte répréhensible. Après

clarifications de nos faits et constats par l'OP et quelques discussions sur nos recommandations, l'OP a accepté nos recommandations. Je voudrais souligner la coopération totale de l'OP pendant notre enquête. Au final, j'estime que le public a bénéficié du processus.

Comment reconnaître les divulgations

À quelques reprises, nous avons été approchés par des employés ou ex-employés du gouvernement du Yukon qui avaient communiqué de l'information à leur supérieur immédiat qui semble avoir été une divulgation d'actes répréhensibles mais qui n'avait pas été reconnue comme telle par ceux à qui la divulgation avait été faite. Lors de nos discussions avec ces personnes,



Photo par Alistair Matiland Photography

nous avons appris qu'elles n'avaient reçu aucune information ou formation sur la manière de procéder. J'ai aussi parlé avec des hauts fonctionnaires qui n'avaient jamais été avisés de leurs obligations en vertu de la *Loi*. Cela me préoccupe car, si les employés ne savent pas comment procéder à une divulgation ou la reconnaître quand elle est faite, ces divulgations risquent de n'être pas traitées. J'ai inclus dans ma stratégie de rayonnement un plan pour communiquer de l'information sur la LDARIP aux employés, aux entités publiques et aux syndicats dans l'année à venir pour les sensibiliser aux objets de la loi et aux protections qu'elle accorde aux divulgateurs. À cette fin, j'ai inclus dans ce rapport annuel de l'information sur les divulgations, les protections contre les représailles et les conseils que peut donner le Bureau de la Commissaire aux divulgations dans l'intérêt public en vertu de la LDARIP.

Ce que les employés doivent savoir pour procéder à une divulgation en vertu de la LDARIP

Le principal objectif de la *Loi* est de fournir un outil que l'employé d'une entité publique du Yukon peut utiliser pour divulguer un acte répréhensible sans crainte de représailles. Tant que vous, l'employé qui fait la divulgation, respectez les règles de divulgation, vous êtes à l'abri de représailles. Si vous ne respectez les règles de la *Loi*, vous courez le risque que cette protection ne vous soit pas accordée. Il est important que vous sachiez que même si vous ne faites que demander conseil avant de faire une dénonciation, la *Loi* vous protège.

Alors quelles sont ces règles? Je les ai résumées ci-dessous. J'encourage toutefois les employés à lire la *Loi*. Elle est relativement brève et simple. Le lien vers la *Loi* figure sur notre site web à l'adresse : www.ombudsman.yk.ca/pidwa-act

Règles de divulgation

1. Vous devez être employé d'un organisme public pour signaler un acte répréhensible. Vous pouvez également être un ancien employé qui a subi des représailles et a été licencié par un organisme public. De plus, vous pouvez être un employé contractuel mais pas entrepreneur rémunéré à l'acte. Voir la liste des organismes publics page 30.
2. Vous devez raisonnablement croire qu'un acte répréhensible est sur le point d'être commis ou l'a été.
3. Vous devez faire votre divulgation de bonne foi.
4. Vous devez signaler un acte répréhensible **seulement** à une des personnes suivantes:
 - un superviseur (p.ex., votre superviseur immédiat ou votre directeur général)
 - le fonctionnaire désigné, si une telle personne existe dans votre organisme, ou
 - la commissaire aux divulgations dans l'intérêt public .
5. Vous devez faire votre divulgation par écrit. Elle doit comprendre, si connus, les renseignements suivants:
 - la description de l'acte répréhensible



- le nom de la personne ou des personnes qui auraient commis, ou seraient sur le point de commettre, l'acte répréhensible
- la date de l'acte répréhensible
- si la divulgation a été faite à quelqu'un d'autre (par exemple, à votre supérieur immédiat, à votre directeur général ou à la CDIP) et la réponse reçue
- d'autres renseignements, s'ils sont prescrits (il n'y a pas actuellement de règlements prescrivant de donner des détails supplémentaires), et
- tout autre renseignement que la personne à qui est faite la divulgation juge raisonnablement nécessaire pour enquêter sur l'allégation.

Lorsque vous faites une divulgation à votre entité publique, n'oubliez pas de l'informer que vous faites la divulgation en vertu de la LDARIP pour que l'on sache clairement vos intentions. Je vous recommande fortement de prendre conseil avant de faire votre divulgation auprès de votre superviseur ou directeur général, du fonctionnaire désigné ou de la commissaire aux divulgations dans l'intérêt public .

Divulgation en cas d'urgence

Si vous croyez qu'il y a un risque imminent d'un danger grave et précis pour la vie, la santé ou la sécurité de personnes, ou pour l'environnement, et s'il n'y a pas assez de temps pour faire la divulgation selon la procédure mentionnée ci-dessus, vous pouvez faire une divulgation au public **seulement** si :

- vous faites la divulgation à l'organisme d'application de la loi approprié
- vous suivez les directives données par l'organisme d'application de la loi,

et si

- immédiatement après la divulgation, vous informez votre superviseur ou, si une telle personne existe, le fonctionnaire désigné.

Vous n'avez pas le droit de divulguer au public toute information assujettie à une restriction liée à une loi fédérale ou une loi yukonnaise.

Limites additionnelles à la divulgation de l'information

Lorsque vous faites une divulgation, nous n'avez pas le droit de divulguer l'information décrite dans paragraphe 15 (1) *Documents confidentiels du Cabinet de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* à moins que les circonstances énoncées dans paragraphe 15 (2) existent. Le montant de renseignements personnels divulgués doit aussi se limiter aux renseignements nécessaires pour faire la divulgation. La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* est affichée sur notre site web à www.ombudsman.yk.ca/atipp-act.

Comment les entités publiques peuvent garantir que leurs employés sont protégés par la LDARIP

Les directeurs généraux des entités publiques sont tenus par la LDARIP de communiquer à leurs employés les renseignements au sujet de la loi. S'ils développent leurs propres procédures de divulgation, ils doivent aussi les communiquer à leurs employés.

À part ce qui a été communiqué par la Commission de la fonction publique lors que la Loi a été proclamée en juin 2015, et

ce que mon bureau a fait en matière de sensibilisation, aucune entité publique n'a, à ma connaissance, entrepris d'informer son personnel. Je crois comprendre qu'à l'heure actuelle, une entité publique est en train d'élaborer des procédures de divulgation.

Si les entités publiques n'ont pas suffisamment informés leurs employés au sujet de la LDARIP, le risque est de voir leurs employés faire par inadvertance des divulgations contraires aux exigences de la *Loi*. Plus sérieusement encore, le personnel pourrait recevoir des divulgations mais ne pas reconnaître que ces divulgations sont faites en vertu de la LDARIP, et par conséquent, induire en erreur la personne qui fait la divulgation. Dans les deux cas, les employés pourraient pâtir du fait que les entités publiques ne les ont pas suffisamment informés.

Il est très important que la personne qui reçoit une divulgation, ou ce qui peut sembler être une divulgation, établisse tout d'abord si la LDARIP s'applique avant de déterminer, par exemple, qu'il s'agit d'une procédure prévue par une autre loi, un contrat d'emploi ou une politique applicable. Pour cette raison, j'encourage vivement les directeurs généraux à prendre des mesures proactives cette année pour garantir que leurs employés sont bien informés de la Loi.

Je conseille fortement aux entités publiques qui sont en train d'élaborer des procédures de divulgation de s'assurer que ces procédures ne visent que les employés définis dans la LDARIP pour que les règles que les employés doivent suivre pour être protégés contre les représailles en vertu de la Loi soient claires. L'entité publique qui élabore des procédures de divulgations qui s'appliquent aussi à des employés autres que ceux définis dans la LDARIP, quelque bien intentionnée qu'elle soit, risque de ne préciser clairement les règles que doivent suivre les employés pour être protégés par la Loi.

Les mesures de protection contre les représailles doivent être explicitement clarifiées dans toute politique ou communication destinée aux employés pour garantir qu'ils connaissent les procédures à suivre ainsi que leurs droits.

Demandes d'avis

Le paragraphe 8 de la LDARIP permet à l'employé qui envisage de faire une divulgation de demander conseil à un superviseur, directeur général ou à la commissaire aux divulgations dans l'intérêt public. De plus, l'employé qui demande conseil ne peut subir de représailles pour l'avoir fait.

Alors, quel genre de conseil peut-on demander à la commissaire? Cela dépend de la situation. Par exemple, on nous a demandé si la LDARIP vise des questions liées à la relation employé employeur en plus des questions d'intérêt public. Globalement, il existe d'autres recours plus appropriés pour traiter des relations de travail. Nous avons aussi étudié certaines dispositions pour déterminer si la commissaire peut enquêter dans des circonstances données.

Il est toujours préférable de demander conseil si on n'est pas sûr de bien comprendre la loi, mais les conseils qu'on donne ne sont que des guides. À vous de décider quelle ligne de conduite est la plus appropriée.

Responsabilisation

Forger des relations

Les liens que nous avons forgés en 2017 tiennent principalement à notre travail de gestion des dossiers. Comme nous n'avions que peu de dossiers ouverts, cette interaction a été minime. En 2018, nous nous emploierons à établir des liens avec les employés, leurs syndicats et les hauts fonctionnaires des entités publiques pour les sensibiliser à la LDARIP.

Activités de rayonnement en 2017

Autres que notre travail de gestion de dossiers, nous n'avons pas entrepris d'activités de rayonnement en 2017. Toutefois, pendant l'été, nous avons élaboré une stratégie de rayonnement axée sur la sensibilisation aux droits et aux obligations dans les lois qui nous gouvernent. Comme nous l'avons déjà mentionné, nous en reconnaissons la nécessité pour assurer que les entités publiques traitent les divulgations conformément aux objets de la LDARIP. Les objectifs de sensibilisations que nous avons l'intention de réaliser au cours des prochaines années sont les suivants :

- accroître la connaissance et la compréhension de la loi chez les employés des entités publiques pour qu'ils se sentent à l'aise et en sécurité s'ils veulent faire une divulgation
- préconiser le développement de procédures au sein du gouvernement pour gérer les divulgations en vertu de la LDARIP
- encourager les entités publiques à sensibiliser leurs employés à la loi et aux protections qu'elle accorde
- renforcer les liens avec les entités publiques et leurs employés
- mettre à profit les ressources existantes et les travaux de sensibilisation antérieurs

HISTOIRES DE TRAVAIL

Les divulgations d'un dénonciateur révèlent des actes répréhensibles à l'aéroport de Whitehorse

EN 2015, LA COMMISSAIRE AUX DIVULGATIONS DANS L'INTÉRÊT PUBLIC REÇOIT LA TOUTE PREMIÈRE DIVULGATION EN VERTU DE LA LÉGISLATION SUR LES DÉNONCIATIONS, LA LOI SUR LA DIVULGATION D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES DANS L'INTÉRÊT PUBLIC (LDARIP). CETTE LOI N'ÉTAIT EN VIGUEUR QUE DEPUIS LE 15 JUIN. L'ENQUÊTE QUI S'ENSUIT ALORS ABOUTIT À 11 RECOMMANDATIONS POUR REMÉDIER À CES ACTES RÉPRÉHENSIBLES.

L'aéroport international Erik Nielsen de Whitehorse est un des édifices publics les plus connus dans le territoire. Des milliers de Yukonnais en franchissent le seuil pour quitter la



Crédit photo : Gouvernement du Yukon

ville ou le territoire, revenir chez eux ou accueillir des visiteurs. En 2015, une personne prend contact avec la commissaire, car elle s'inquiète des actes répréhensibles que commet le ministère de la Voirie et des Travaux publics dans son processus de location à bail et de développement à l'aéroport. L'enquête complexe qui

s'ensuivra, notre toute première en vertu de la LDARIP prendra deux ans.

De manière générale, la LDARIP définit un acte répréhensible comme étant ; une contravention à une loi yukonnaise ou fédérale; le fait de causer un risque grave pour les personnes ou l'environnement; un cas grave de mauvaise gestion des fonds ou des biens publics ; le fait de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible.

La sécurité à l'aéroport n'a jamais été mise en question. Les allégations portaient plutôt sur la façon dont le gouvernement gérait les contrats et le développement de l'aéroport, notamment l'approbation en bonne et due forme du développement, le traitement des autorisations de modification, l'utilisation de gravier, l'enlèvement des déchets et l'enfouissement de gravats de béton.

Au cours de l'enquête, le Bureau de la commissaire s'est penché sur plus de 1 000 pages de documents gouvernementaux, de textes législatifs



et autres documents, et a entendu plus de 20 personnes. Comme la *Loi* l'exige, tout a été fait pour protéger l'identité du dénonciateur et pour garantir que la procédure soit juste pour tous les participants au processus.

L'enquête a conclu que certaines allégations n'étaient pas fondées, mais

Crédit photo : Gouvernement du Yukon



a révélé que deux l'étaient. Ces actes répréhensibles ont mené à ces cas graves de mauvaise gestion d'un bien public :

1. La commissaire a trouvé que certaines actions non autorisées du maître d'œuvre (défrichage, construction de routes de transport et activités de rejet) contrevenaient à la législation en matière d'aviation. En ne prenant pas de mesures pour y remédier, le Ministère compromettrait le certificat d'exploitation de l'aéroport délivré par Transports Canada.
2. La commissaire a aussi trouvé que le Ministère ne gérait pas de manière juste et équitable ses contrats de location (en n'imposant pas à un titulaire de bail de réaliser l'objet fixé pour la location des installations aéroportuaires) et ne respectait pas les règlements établis pour la gestion de l'aéroport.

Le rapport final, de plus de 100 pages, a été soumis au Ministère début décembre 2017.

Nous avons formulé 4 recommandations au sujet de l'acte répréhensible associé au défrichage de l'aéroport, la construction de routes de transport et les activités de rejet :

1. Le Ministère de la Voirie et des Travaux publics doit évaluer la façon dont il communique avec les titulaires de bail ou leurs agents et effectuer les changements nécessaires pour assurer qu'ils comprennent qu'il ne peut y avoir de développement tant qu'ils n'auront pas respecté les étapes du processus relatif au bail et au développement et qu'ils n'auront pas obtenu toutes les autorisations nécessaires.

2. Pendant ce processus de communication, le Ministère doit aviser les titulaires de bail ou leurs agents que le non-respect des étapes est une atteinte au Règlement de l'aviation canadienne et compromet la certification d'exploitation de l'aéroport.
3. Le Ministère doit exiger que les titulaires de bail ou leurs agents signent un formulaire attestant qu'ils comprennent les règlements et les conséquences s'ils ne les respectent pas.
4. Le Ministère doit soumettre une copie des changements au processus et de tout document créé pour assurer la conformité aux recommandations. Il doit aussi concevoir une stratégie de formation pour que les employés comprennent qu'agir dans l'intérêt public est un aspect essentiel de leur travail. La stratégie de formation doit exiger des employés qu'ils revoient cet aspect de leur travail et y souscrivent au moins une fois par année.

Nous avons formulé 7 recommandations au sujet de l'acte répréhensible associé à la gestion du bail.

1. Le ministère de la Voirie et des Travaux publics doit définir clairement à quel objet les installations aéroportuaires côté piste sont mises à la disposition du public par bail ou permis.
2. Le Ministère doit évaluer le processus de location par bail et de développement de l'aéroport pour déterminer s'il est assez exhaustif et clair pour a) réaliser l'objet du bail/permis tel qu'il a été défini, et b) de guider les demandeurs et les représentants du secteur aviation

de Ministère à travers les étapes du processus d'acquisition ou de maintien de bail ou de permis.

3. Le Ministère doit évaluer le dossier générique de location, l'accord supplémentaire et la licence pour vérifier qu'ils s'alignent sur l'objet tel qu'il a été défini.
4. Le Ministère doit évaluer tous les baux des installations aéroportuaires côté piste, les accords supplémentaires et les permis pour assurer que, dans l'optique d'une gestion efficiente des biens publics, l'objet a été atteint et, que s'il ne l'est pas, pour prendre, le cas échéant, des mesures correctives.

5. Le Ministère doit modifier, le cas échéant, le processus de location par bail et de développement de l'aéroport, y compris les baux associés, les accords supplémentaires et les permis pour garantir que l'objet a été atteint.
6. Le Ministère doit former tous les employés de son secteur aviation au processus de location à bail et de développement de l'aéroport pour qu'ils comprennent l'objet des baux et des permis, et pour qu'ils puissent adopter et faire appliquer les intérêts juridiques dans les installations aéroportuaires côté piste.
7. Le Ministère doit fournir à la commissaire tout document

prouvant qu'il a donné suite aux 6 recommandations précédentes.

Le Ministère a accepté toutes les recommandations et a indiqué à la commissaire qu'il avait commencé à s'attaquer aux actes répréhensibles qui avaient été trouvés. Nous aimerions souligner la coopération du personnel de la Voirie et des Travaux publics pendant toute l'enquête.

La toute première enquête menée en vertu de la LDARIP est maintenant terminée. Le public et la protection de l'intérêt public ne peuvent qu'en bénéficier, ce qui était la raison d'être de cette loi.

NOS PERFORMANCES EN 2017

Perfectionnement

- Des membres du personnel ont assisté à un atelier sur les enquêtes et la conduite d'enquêtes administratives.
- En septembre, la commissaire aux divulgations dans l'intérêt public, accompagnée d'un membre de son personnel, a assisté avec tous ses homologues canadiens à la rencontre nationale sur la divulgation dans l'intérêt public organisée par le Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick à Saint Andrews (N.-B.).

Activité rapportée par les organismes publics

Les 24 entités publiques du Yukon nous ont soumis un rapport avant la rédaction de ce rapport annuel.

Il a fallu envoyer un rappel à tous les organismes, à l'exception de la Société

d'habitation du Yukon. Le ministère du Développement économique est le seul à signaler une divulgation (1).

Voici la liste des entités publiques assujetties à la LDARIP:

- Ministère du Conseil exécutif
- Ministère du Développement économique
- Ministère de l'Éducation
- Ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources
- Ministère de l'Environnement
- Ministère des Finances
- Ministère de la Justice
- Ministère de la Santé et des Affaires sociales
- Ministère des Services aux collectivités
- Ministère du Tourisme et de la Culture
- Ministère de la Voirie et des Travaux publics

- Bureau de l'Assemblée législative du Yukon
- Bureau du défenseur de l'enfance et de la jeunesse
- Bureau du directeur général des élections
- Collège du Yukon
- Commission de la fonction publique
- Commission de la santé et de la sécurité au travail
- Direction de la condition féminine
- Direction des services en français
- Régie des hôpitaux du Yukon
- Société de développement du Yukon
- Société d'énergie du Yukon
- Société d'habitation du Yukon
- Société des alcools du Yukon



Dossiers ouverts en 2017 par organisme public					Recommandations	
Organisme public	Nombre de dossiers				Officielles*	En attente (comprend les dossiers des années précédentes)
	Représailles	Actes répréhensibles	Demande d'avis	Total		
Développement économique			1	1		
Énergie, Mines & Ressources		1		1		
Voirie et Travaux publics					11	11

*Recommandations officielles formulées par la CDIP dans le cadre d'un rapport d'enquête en 2017.

Activités liées à la LADRIIP en 2017

Résolue à l'admission – pas de dossier ouvert

Ne relevant pas de nos compétences	2
Dirigés vers d'autres ressources	0
Demandes de renseignements	2
Plainte traitée au travers de démarches informelles	0
Total	4
Dossiers de conseils ouverts	1
Dossiers de commentaires ouverts	0
Dossiers de divulgation ouverts	1
Dossiers de représailles ouverts	0
Totals	2
Total des dossiers ouverts en 2017	2
Dossiers reportés des années précédentes	3
Dossiers clos en 2017	4
Dossiers reportés	1



Photo par Alistair Maitland Photography





Yukon
Ombudsman



Yukon
Information
and Privacy
Commissioner



Yukon
Public Interest
Disclosure
Commissioner

BUREAU DE L'OMBUDSMAN, DE LA COMMISSAIRE À L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET DE LA COMMISSAIRE AUX DIVULGATIONS DANS L'INTÉRÊT PUBLIC

Rapport financier

Le sommaire budgétaire du Bureau de l'ombudsman couvre l'exercice allant du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018.

Les dépenses de fonctionnement et d'entretien (F&E) servent à mener à bien les activités quotidiennes. Les dépenses d'équipement servent à acheter des choses qui durent plus d'un an et coûtent relativement chers, comme le mobilier et les ordinateurs.

Les dépenses en personnel constituent la plus grande partie de notre budget annuel F&E. Elles comprennent les salaires, traitements et avantages sociaux. La catégorie «Autre» couvre les loyers, les services des contractants, les fournitures, les frais de déplacement et de publicité.

À des fins comptables, les dépenses en capital et en personnel sont déclarées conjointement pour le Bureau. Les autres coûts sont les coûts opérationnels nécessaires à l'Ombudsman pour s'acquitter des

responsabilités prévues par la *Loi sur l'ombudsman* et la CIPVP pour celles de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements personnels médicaux* (LPGRM), et la CDIP pour celles de la *Loi sur la divulgation d'actes d'actes répréhensibles*. Ces coûts doivent être comptabilisés séparément en vertu de la loi et, par conséquent, sont présentés séparément.

Notre budget Personnel a légèrement augmenté en 2017/18 pour deux raisons. La première a consisté à fournir au personnel une légère augmentation conforme aux fonctionnaires; la seconde, de créer un nouveau poste pour la charge de travail supplémentaire générée par la LPGRM. Il y a eu une légère diminution du budget «autre» de l'Ombudsman.

Le budget de 2016/17 est fourni ci-dessous à des fins de comparaison.

Budget 2016/17

Personnel	Dépenses combinées	927 000	\$
Équipement	Dépenses combinées	5 000	\$
Autre	Bureau de l'ombudsman	104 000	\$
Autre	Bureau de la CIPVP	131 000	\$
Other	Bureau de la CDIP	18 000	\$
Total		1 185 000	\$

Budget 2016/17

Personnel	Dépenses combinées	841 000	\$
Équipement	Dépenses combinées	5 000	\$
Autre	Bureau de l'ombudsman	109 000	\$
Autre	Bureau de la CIPVP	131 000	\$
Other	Bureau de la CDIP	18 000	\$
Total		1 104 000	\$