



Ombudsman
du Yukon



Commissaire à
l'information et
à la protection
de la vie privée
du Yukon



Commissaire aux
divulgations dans
l'intérêt public
du Yukon

RAPPORT ANNUEL

2022



Table des matières

Message de l'ombudsman, commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, et commissaire aux divulgations dans l'intérêt public du Yukon	1
Rapport annuel 2022 de l'ombudsman du Yukon	9
Aperçu des statistiques sur l'ombudsman	12
Quelques exemples de résolution informelle de cas	14
Statistiques.....	22
Rapport annuel du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée du Yukon pour 2022	23
Aperçu des statistiques sur la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i>	28
Quelques exemples de résolution informelle de cas concernant la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i>	30
Aperçu des statistiques sur la <i>Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux</i>	37
Quelques exemples de résolution informelle de cas concernant la <i>Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux</i>	39
Statistiques.....	43
Rapport annuel 2022 du commissaire aux divulgations dans l'intérêt public du Yukon ...	46
Aperçu des statistiques du commissaire aux divulgations dans l'intérêt public	50
Statistiques.....	51
Rapport financier	52

Nous joindre

867-667-8468
Sans frais : 1-800-661-0408 (poste 8468)
info@yukonombudsman.ca
www.yukonombudsman.ca
3162, 3^e Avenue, rez-de-chaussée
Whitehorse (Yukon) Y1A 1G3

Tous les services des bureaux de l'ombudsman, du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, et du commissaire aux divulgations dans l'intérêt public sont gratuits et confidentiels.

Vos commentaires sur notre rapport annuel sont les bienvenus.

Photo de la page couverture : Gouvernement du Yukon



Message de Jason Pedlar, ombudsman, commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, et commissaire aux divulgations dans l'intérêt public

J'ai le plaisir de publier mon premier rapport annuel depuis ma nomination par l'Assemblée législative, le 14 octobre 2022, pour un mandat de cinq ans à titre d'ombudsman, de commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, et de commissaire aux divulgations dans l'intérêt public. Le 29 juillet 2022, l'ombudsman et commissaire McLeod-McKay a remis sa démission afin de devenir la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée pour l'Alberta.

Je travaille dans le domaine du règlement des différends depuis plus de 20 ans à titre d'ombudsman organisationnel, de médiateur et d'éducateur. Je suis entré au service de ce bureau en 2018; au départ, j'ai été embauché au poste de directeur de la réception et de la résolution informelle de cas. À titre de directeur, puis de premier sous-ombudsman et sous-commissaire du Bureau, j'ai concentré mes efforts sur l'amélioration du travail et de l'efficacité au stade informel de la résolution des plaintes, modernisé nos opérations, développé des processus qui nous permettraient de nous acquitter diligemment de nos mandats, et consolidé nos relations avec les parties prenantes.

En 2022, je suis devenu le candidat recommandé par un comité d'embauche transpartisan pour représenter les trois mandats. Je suis la première personne ayant travaillé au Bureau à avoir été nommée fonctionnaire de l'Assemblée législative du Yukon, ce qui m'a permis de passer à l'action sans tarder et d'effectuer une transition harmonieuse. Les connaissances et l'expérience que j'ai acquises à la direction de l'équipe de résolution informelle de cas me seront très utiles pour concrétiser ma vision au cours des cinq prochaines années.

Un héritage durable

Ce serait une négligence de ma part si je ne prenais pas le temps de reconnaître et de souligner les réalisations remarquables de ma prédécesseure, Diane McLeod-McKay.

En 2013, Mme McLeod-McKay a été la première personne nommée au titre d'ombudsman et de commissaire à l'information et à la protection de la vie privée à plein temps; par la suite, elle est devenue commissaire aux divulgations dans l'intérêt public en 2015 et a été reconduite dans tous ces mandats en 2018.

Son expérience et son expertise en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée ont été précieuses pour le territoire au cours d'une période englobant l'entrée en vigueur de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux*, ainsi que la révision et l'adoption subséquente, de la nouvelle *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, dans un monde numérique en évolution constante.

C'est sous sa gouverne que le Yukon est devenu le bienfaiteur de la législation moderne en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée, protégeant les droits des Yukonaises et Yukonnais et assurant l'accès licite à l'information et la protection des renseignements personnels, y compris les renseignements médicaux, qui sont sous la garde ou le contrôle des ministères et dépositaires du gouvernement.

Son mandat a également été marqué par l'entrée en vigueur de la *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public*, et elle a dirigé les premières enquêtes menées par le territoire sous le régime de cette loi nouvelle et importante.

Au cours de près de deux mandats, elle a déposé plus de 25 rapports officiels contenant des centaines de recommandations portant sur des aspects tels que la diffusion de l'information, la conformité en matière de protection et de sécurité des renseignements personnels, et le traitement équitable dans l'administration des programmes et services gouvernementaux. Il suffit de parcourir chacun de ses rapports annuels pour constater l'impact durable qu'elle a eu sur le Yukon.

Je remercie Mme McLeod-McKay de son dévouement et de son engagement, et je lui souhaite tout le succès qu'elle mérite dans ses fonctions de commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Alberta. Ce ne sera pas une sinécure chose facile que de la remplacer.

Nos trois mandats

Dans la plupart des provinces et territoires canadiens, le travail de l'ombudsman, du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée et du commissaire aux divulgations dans l'intérêt public est effectué par deux ou trois bureaux distincts. Au Yukon et dans deux autres administrations canadiennes, ces trois mandats sont regroupés dans un même bureau. Pour l'essentiel, nous formons trois bureaux en un seul, un guichet unique!

Chaque mandat est unique et a une large portée, et souvent, les travaux que nous réalisons en vertu de chacun d'eux sont mal compris. Fait encore plus préoccupant, certains membres de la population ne sont pas au courant de l'existence de notre bureau et des services que nous offrons. L'une de mes priorités est d'accroître la notoriété de nos travaux et d'élargir notre action sociale dans l'ensemble du territoire.



L'ombudsman du Yukon est un poste institué par la *Loi sur l'ombudsman* en tant qu'enquêteur impartial qui reçoit les plaintes du public concernant l'injustice des programmes et services associés au gouvernement du Yukon ou à d'autres *autorités* publiques. L'ombudsman est un mandataire de l'Assemblée législative du Yukon indépendant du gouvernement et des partis politiques. L'ombudsman n'est ni le porte-parole d'une personne plaignante ni le défenseur des actions du gouvernement.

Le Bureau de l'ombudsman du Yukon a pour mission de fournir un mode d'intervention indépendant et impartial en vertu duquel les plaintes du public à l'endroit des *autorités* peuvent être entendues et faire l'objet d'une enquête en vue de promouvoir l'équité, l'ouverture et la responsabilité au sein de l'administration publique.

Chaque jour, les *autorités* publiques prennent des décisions qui influent sur la vie des personnes. Si vous estimez qu'une décision ou un processus d'une *autorité* est injuste, vous devez d'abord essayer de résoudre le problème au moyen de tout mécanisme de plainte ou d'appel existant. Si, après ces tentatives, votre plainte demeure irrésolue, vous pouvez porter plainte à l'ombudsman en tant qu'instance de dernier recours. En procédant à une enquête, l'ombudsman peut examiner le problème d'une façon indépendante et impartiale afin de déterminer si vous avez bénéficié d'un traitement équitable.



Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée du Yukon

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 médicaux* sont les deux lois qui garantissent aux Yukonaises et Yukonnais des droits en matière d'accès à l'information et de confidentialité. Ces lois établissent des règles que les *organismes publics* et les *dépositaires* du secteur de la santé sont tenus de respecter lorsqu'ils collectent, utilisent, divulguent, protègent et gèrent des renseignements personnels et médicaux. La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* garantit au public le droit d'accès à tous les documents détenus par les *organismes publics*, à quelques exceptions près. En vertu de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux*, les particuliers ont un droit d'accès à leurs renseignements médicaux personnels.

Le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée a pour responsabilité de veiller à ce que les *organismes publics* et les *dépositaires* du secteur de la santé se conforment à ces lois. Il a le pouvoir d'enquêter sur les plaintes relatives à la non-conformité et d'émettre des recommandations fondées sur ses constats; il détient aussi d'autres responsabilités, dont celle d'informer le public au sujet des droits que leur confèrent ces lois.



Commissaire aux divulgations dans l'intérêt public du Yukon

La *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public* a pour objet de favoriser la confiance du public en permettant aux membres du personnel des *entités publiques* de révéler les actes répréhensibles survenus dans une *entité publique* et de protéger ces personnes contre les représailles. La *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public* prévoit aussi l'établissement d'un bureau du commissaire aux divulgations dans l'intérêt public.

Les employés des *entités publiques* peuvent révéler des actes répréhensibles dans l'intérêt du public sans craindre de représailles. Ils ont le choix de faire cette divulgation à un superviseur, à un mandataire désigné de leur *entité publique* ou au commissaire aux divulgations dans l'intérêt public.

Outre ses pouvoirs d'enquête sur la divulgation des actes répréhensibles et sur les représailles, le commissaire aux divulgations dans l'intérêt public peut donner des conseils confidentiels aux employés qui envisagent de révéler des actes répréhensibles.

Notre travail

Nous réglons les plaintes rapidement et efficacement au moyen d'un processus identique pour les trois mandats (ombudsman, commissaire à l'information et à la protection de la vie privée et commissaire aux divulgations dans l'intérêt public). Une résolution rapide est avantageuse pour nous tous.

Résolution rapide de la plainte

À ce stade, nous déterminons si la plainte relève de nos compétences et, dans le cas contraire, nous offrons un service d'aiguillage. Souvent, nous offrons un soutien à la personne plaignante en communiquant avec l'autorité en son nom ou en offrant d'autres ressources en vue d'une résolution.

Enquête de l'équipe de résolution informelle de cas

Lorsque nous ouvrons un dossier de plainte (une enquête), c'est notre équipe de résolution informelle de cas qui amorce le processus et qui, souvent, le termine. **L'équipe résout environ 90 % des plaintes que nous recevons.** Notre directrice donne une description détaillée du processus de l'équipe ci-après.

Enquête officielle

Si le travail de l'équipe de résolution informelle de cas ne nous permet pas de résoudre le cas, ou si nous croyons qu'un problème peut être systémique ou généralisé, ou encore qu'il relève de l'intérêt public général, la plainte est transmise à notre équipe des enquêtes officielles. Lors d'une enquête officielle, l'équipe force la remise de documents, interroge des témoins et, enfin, dépose un rapport public.

Rôle-conseil et conformité

Sous le régime de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux*, nous avons aussi la responsabilité de prodiguer des conseils et de veiller au respect de ces lois. Voir la rubrique « Conformité » dans la section sur le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée du présent rapport.



Notre engagement en matière de formation et de sensibilisation

Notre personnel est bien formé, qualifié et très compétent pour traiter les plaintes et les demandes relatives à nos trois mandats, ce qui implique de bien connaître nos quatre lois habilitantes, de donner des réponses utiles aux demandes en toute confidentialité, de mener des enquêtes justes et exhaustives (qu'elles soient officielles ou informelles), et de rédiger des rapports et résumés clairs et concis sur ces enquêtes.

Pour aider notre personnel à acquérir et tenir à jour ce vaste bagage de connaissances et de compétences, nous lui offrons régulièrement des occasions d'apprentissage et de développement, sous la forme de formations, de conférences, de webinaires, etc.

Un autre aspect de notre travail consiste à sensibiliser les citoyennes et citoyens à nos mandats et à leurs avantages pour la population. Nous nous efforçons aussi d'enrichir les connaissances relatives à notre travail avec les législateurs yukonnais et les fonctionnaires, les cadres et le personnel qui relèvent de nos compétences.

Cette sensibilisation prend des formes variées : relations et entrevues avec les médias; communiqués de presse; mises à jour de notre site Web; publications dans les réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter et LinkedIn; achats publicitaires; éditoriaux dans les journaux yukonnais; balados; publication de rapports d'enquête et de rapports annuels.

Dans le cadre du mandat du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, nous émettons des avis et des lignes directrices sur des questions touchant la vie privée et l'accès à l'information, notamment les nouvelles menaces à la vie privée et les meilleurs moyens de sécuriser les renseignements personnels. En 2022, comme les années précédentes, nous avons notamment produit des ressources sur la protection de la vie privée à l'intention des jeunes et du personnel enseignant.

Nous nous rendons également disponibles pour nous adresser à des groupes ou participer à des réunions afin de faire connaître nos activités. De plus, nous collaborons avec des bureaux homologues de partout au Canada afin de fournir de l'information et des lignes directrices générales sur des enjeux qui revêtent une importance partout au pays et, souvent, ailleurs dans le monde.

Outre ces priorités, j'entends souligner certains points intéressants d'ordre législatif dans les sections de ce rapport consacrées à chacun de nos mandats.

Les opérations en 2022

Compte tenu du départ de l'ancienne ombudsman et commissaire, de ma nomination subséquente, d'une promotion interne au poste de directeur et de la perte de deux enquêteurs en 2022, nous avons eu trois postes d'enquêteurs à pourvoir en 2022. Considérant nos trois mandats et les quatre lois qui nous régissent, il peut être difficile de trouver du personnel qualifié et chevronné, et l'intégration de ces personnes nécessite généralement une formation et des ressources importantes.

Je suis heureux de déclarer qu'à la fin de 2022, nous avons pourvu tous les postes vacants, sauf un enquêteur qui a accepté une offre d'emploi et entrera en fonction en janvier 2023.

Avec un effectif complet, notre bureau compte cinq enquêteurs qui travaillent au sein des équipes d'enquêtes officielle et informelle. La directrice de la réception et de la résolution informelle de cas supervise le processus de cette équipe, tandis que je supervise l'équipe des enquêtes officielles et les opérations de notre bureau. Nous avons aussi une adjointe administrative et une gestionnaire des communications à temps partiel qui nous maintiennent sur la bonne voie.

Tout en continuant de développer et de mettre en œuvre mon plan stratégique, d'intégrer des mesures d'efficacité à nos processus et de surveiller nos volumes de cas, je compte évaluer si notre effectif est suffisant pour s'acquitter de mes mandats avec succès.

Je tiens à remercier chacun des membres de mon personnel pour son travail acharné et son dévouement. Quand nous sommes aux prises avec un défi ou un retard, je rappelle à mes collaboratrices et collaborateurs que leur travail a un impact sur la vie des Yukonnoises et Yukonnais et que ce travail doit être une source de fierté.

J'ai le plaisir d'annoncer que malgré les pénuries de personnel et les phases de transition, nous avons été en mesure de respecter les délais prescrits par les lois et, dans la plupart des cas, nos propres échéances internes. La section qui suit présente quelques statistiques relatives à nos opérations. Des statistiques propres à chacun de nos mandats (ombudsman, commissaire à l'information et à la protection de la vie privée et commissaire aux divulgations dans l'intérêt public) figurent dans les sections du présent rapport qui leur sont consacrées.

L'évolution de notre rapport annuel

Bien que nos lois nous obligent à rendre compte annuellement de certains détails à l'Assemblée législative, il est tout aussi important que le présent rapport serve à informer le public du travail important que nous effectuons, ainsi qu'à souligner nos réussites, nos défis et les occasions qui s'offrent à nous. Nous harmoniserons bientôt nos rapports annuels avec notre exercice financier, du 1^{er} avril au 31 mars, de sorte que notre prochain rapport annuel portera sur l'exercice 2023-2024.

Aperçu des statistiques

Dans le cadre de cette évolution, nous présentons désormais les statistiques de manière plus digeste, afin de brosser un tableau plus précis de nos activités. Par exemple, nous faisons ressortir l'important travail que nous accomplissons quand nous répondons au téléphone ou par courriel, expliquons nos mandats et, selon le cas, donnons des conseils à une personne ou l'aiguillons vers une autre ressource. Autre exemple : nous faisons ressortir nos travaux réalisés sous le régime de chaque loi, au-delà de la simple résolution des plaintes. Ces tâches comprennent la prestation de conseils et de recommandations aux *organismes publics* qui sollicitent nos commentaires. De plus, nous évaluons la conformité à plusieurs lois, ce qui comprend la tenue d'audits, et nous élaborons des lignes directrices et des outils afin d'aider le public et *l'autorité, l'organisme public, le dépositaire ou l'entité publique* à appliquer les lois à leurs programmes et services respectifs. Dans ce rapport et ceux qui suivront, portez attention aux statistiques clés et aux infographies qui présentent le travail que nous effectuons dans le cadre de chacun de nos trois mandats.

Cordialement,



Jason Pedlar

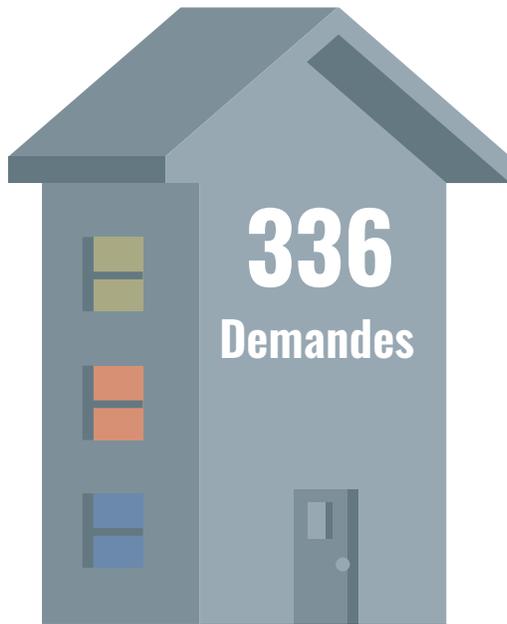
Ombudsman, commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, et commissaire aux divulgations dans l'intérêt public du Yukon

Plainte fondée ou non fondée

Une autre nouvelle statistique dont nous rendons compte a trait aux plaintes fondées, c'est-à-dire aux cas où notre enquête nous donne à penser que la préoccupation soulevée est justifiée au moins en partie. Par exemple, dans le cadre de notre mandat d'ombudsman, si nous constatons qu'un processus a été injuste envers la personne plaignante, nous indiquons que la plainte est fondée ou fondée en partie. Si, à notre avis, le processus était juste, nous indiquons que la plainte est non fondée. Dans le cas des plaintes soumises au commissaire à l'information et à la protection de la vie privée au sujet d'une question d'accès ou de vie privée, nous indiquons aussi si la plainte était fondée, fondée en partie ou non fondée. Cette information aide à comprendre en quoi notre travail fait bouger les choses et assure l'équité, contribue à défendre le droit à l'accès à l'information et le droit à la vie privée, et assure l'intégrité et la responsabilisation de l'administration publique.

Nous espérons que les infographies présentées dans ce rapport et ceux qui suivront vous seront d'une grande utilité pour comprendre nos données statistiques.

Aperçu des statistiques sur les trois mandats

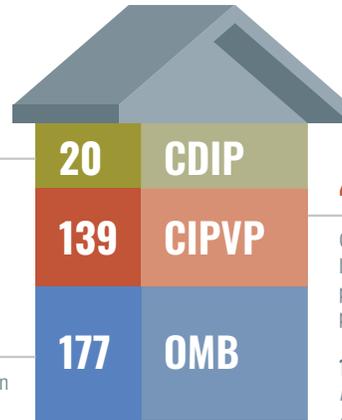


6 %

Commissaire aux divulgations dans l'intérêt public (CDIP)

53 %

Ombudsman du Yukon (OMB)



41 %

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP)

106 (31 %) Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée

33 (10 %) Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux

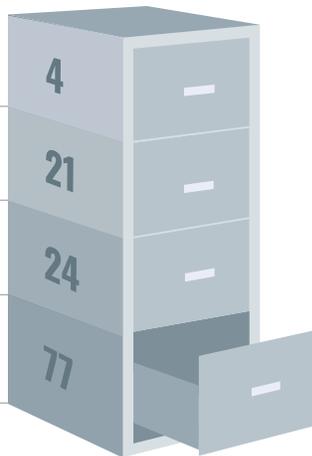
Répartition des demandes par mandat

(3 %) pour enquête officielle

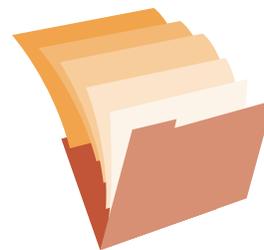
(17 %) pour conseils ou commentaires

(19 %) pour conformité

(61 %) pour résolution informelle de cas



126
dossiers ouverts au total



5
rapports publics déposés

100 % CIPVP

4 (80 %) Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée

1 (20 %) Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux

Dossiers ouverts selon le mandat



(19 %)
OMB

63 % Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée

100

21

(79 %)
CIPVP

16 % Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux



2 %
CDIP



Message de Tara Martin, directrice de la réception et de la résolution informelle de cas

J'aimerais prendre un moment pour souligner le travail remarquable de notre équipe de résolution informelle de cas. Cette équipe accomplit un travail important, mais il est rare que ses résultats et ses apports figurent dans les rapports publics ou fassent la manchette. En fait, l'équipe travaille d'arrache-pied à résoudre des différends de la façon la plus informelle et la plus rapide possible; ce processus lui permet de résoudre plus de 90 % de nos dossiers de plaintes!

Réception et résolution informelle de cas

Qui forme l'équipe de résolution informelle de cas?

Je suis entrée en fonction à titre de directrice de la réception et de la résolution informelle de cas en septembre 2022, après que l'ombudsman et commissaire par intérim est devenu le candidat retenu pour remplacer l'ombudsman et commissaire sortante. L'équipe se compose de deux enquêteurs et de moi-même, de même que d'une adjointe administrative qui apporte du soutien à l'équipe. Notre équipe s'efforce de travailler en collaboration avec le gouvernement du Yukon et avec les autres instances que nous supervisons dans le cadre de chacun de nos mandats, afin de résoudre les plaintes de la façon la plus informelle et efficace possible.

Qu'est-ce que la résolution informelle de cas?

Les plaintes reçues dans le cadre de l'un ou l'autre de nos trois mandats – ombudsman, commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, commissaire aux divulgations dans l'intérêt public – suivent notre processus de résolution informelle de cas en vue d'un règlement. Le processus comprend une discussion initiale avec la personne plaignante afin de nous assurer que nous avons bien compris ses préoccupations. Nous évaluons également si notre bureau est le mieux placé pour enquêter sur la plainte, et nous nous assurons que l'entité visée par la plainte relève de notre compétence. Après avoir accepté la plainte, nous informons *l'autorité, l'organisme public, le mandataire ou l'entité publique* de la nature de la plainte et des enjeux qui feront l'objet d'une enquête. Le processus étant confidentiel, nous ne révélons pas l'identité de la personne plaignante, à moins que cela soit nécessaire à l'enquête et, dans ce cas, uniquement après avoir reçu l'approbation de cette dernière.

Ensuite, l'équipe fait des recherches afin de comprendre ce qui a pu se passer, demande la documentation pertinente et engage des discussions pour déterminer si la plainte est fondée et, dans l'affirmative, quelles mesures il y a lieu de prendre pour corriger la situation ou éviter qu'elle se reproduise.

Dans certains cas, il n'est pas nécessaire de tenir une enquête pour résoudre le problème. Dans ces cas, l'équipe peut demander à la personne plaignante la permission de poser des questions initiales en son nom afin d'aider à faire avancer les choses. Ce processus de résolution rapide, comme nous l'appelons, fait lui aussi partie de nos processus.

Si nous n'avons pas la compétence nécessaire pour recevoir une plainte, ou si nous estimons que notre bureau n'est pas la meilleure avenue pour la résoudre, l'équipe aiguille la personne plaignante vers une ressource appropriée. Pour cette raison, nous invitons les gens à communiquer avec nous même s'ils ne sont pas certains que nous pourrions enquêter sur leur problème.

Le succès de notre équipe repose en partie sur les relations de travail productives que nous entretenons avec les parties prenantes associées à chacun de nos mandats. Cela signifie que notre équipe d'enquête passe plus de temps à résoudre les problèmes et moins de temps en allers-retours à expliquer notre processus et nos pouvoirs.

Quels sont les avantages?

Bien faire les choses dès le départ :

Nos enquêteurs assurent la réception en rotation, ce qui leur permet de traiter une plainte du début à la fin. Aux premiers stades, l'enquêteur peut aider à déterminer sur quels aspects d'une préoccupation nous pouvons être utiles et accompagner la personne à travers les étapes du dépôt d'une plainte. Cette stratégie évite aussi à la personne de devoir répéter plusieurs fois son histoire, tout en permettant à l'enquêteur de procéder à une évaluation préliminaire du cas au regard de notre compétence et de déterminer si le processus de résolution informelle de cas serait un moyen approprié de traiter la plainte. Dans la plupart des cas, la personne à qui la personne plaignante s'adresse au départ est celle qui enquêtera sur son problème.

Une résolution plus rapide :

Les enquêteurs effectuent leur travail par téléphone, par courriel et en personne. Cette façon de procéder assure l'efficacité du processus et évite les retards associés à l'envoi de lettres officielles et d'avis juridiques. Elle est avantageuse pour la personne plaignante, car notre travail est souvent achevé en quelques semaines, plutôt que de prendre des mois, voire des années, comme c'est parfois le cas pour un processus d'enquête officielle.

Moins de ressources : Les enquêtes officielles sont très exigeantes en ressources pour un petit bureau comme le nôtre. Le processus officiel nous oblige à rédiger des déclarations et de longs rapports d'enquête. En tirant parti du processus de résolution informelle de cas chaque fois que c'est possible, nous libérons les ressources limitées de notre bureau pour les concentrer sur les enjeux systémiques et les questions d'intérêt public générales. Nous constatons souvent que les organismes sont confrontés aux mêmes défis que nous en matière de ressources, de sorte que la résolution informelle de cas est avantageuse pour eux aussi.

Comme nous aimons le dire, nous sommes petits, mais costauds!

Cordialement,



Tara Martin

Directrice de la réception et de la résolution informelle de cas



Ombudsman
du Yukon

Rapport annuel 2022 de l'ombudsman du Yukon

Gouvernement du Yukon

L'honorable Jeremy Harper
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 2022. Je suis aussi heureux d'en
faire part au public yukonnais.

Cordialement,

Jason Pedlar,
Ombudsman du Yukon

Promouvoir et protéger l'équité dans la prestation des services publics

L'ombudsman du Yukon est un enquêteur impartial qui enquête sur les plaintes du public concernant le caractère inéquitable de programmes ou de services associés au gouvernement du Yukon ou à d'autres *autorités* publiques. L'ombudsman est un mandataire de l'Assemblée législative du Yukon indépendant du gouvernement et des partis politiques. L'ombudsman n'est ni le porte-parole de la personne plaignante ni le défenseur des actions du gouvernement.

Le Bureau de l'ombudsman du Yukon a pour mission de fournir un mode d'intervention indépendant et impartial en vertu duquel les plaintes du public à l'endroit du gouvernement du Yukon et d'autres organismes publics (collectivement, les *autorités*) peuvent être entendues et faire l'objet d'une enquête en vue de promouvoir l'équité, l'ouverture et la responsabilité au sein de l'administration publique.

Chaque jour, les *autorités* publiques prennent des décisions qui influent sur la vie des personnes. Si vous estimez qu'une décision ou un processus d'une *autorité* est injuste, vous devez d'abord essayer de résoudre le problème au moyen de tout mécanisme de plainte ou d'appel existant. Si, après ces tentatives, votre plainte demeure irrésolue, vous pouvez porter plainte à l'ombudsman en tant qu'instance de dernier recours. En procédant à une enquête relativement à votre plainte, l'ombudsman peut examiner le problème d'une façon indépendante et impartiale afin de déterminer si vous avez bénéficié d'un traitement équitable. L'ombudsman peut émettre des recommandations en vue d'opérer un changement s'il y a eu injustice. Cette démarche vous sera profitable, ainsi qu'à d'autres personnes vivant une situation similaire, aux *autorités* et à l'ensemble de la population yukonnaise.

Message de l'ombudsman, Jason Pedlar



Notre volume de plaintes s'est accru, passant de 18 cas en 2021 à 24 en 2022. De plus, nous avons ouvert 26 dossiers de résolution rapide, où nous avons aidé la personne plaignante à entrer directement en contact avec une *autorité*. Au total, notre bureau a reçu 177 demandes relatives au mandat de l'ombudsman, et nous avons procédé 51 fois à un aiguillage vers un organisme externe. Nous effectuons un aiguillage lorsqu'une enquête ne relève pas de notre compétence. Par exemple, nous avons reçu trois plaintes à l'endroit de municipalités du Yukon, et nous les avons dirigées vers la municipalité visée en vue d'un règlement. Je reviendrai sur ce sujet plus loin, dans la rubrique « La Loi sur l'ombudsman, un texte à réviser ».

Notre processus de résolution informelle de cas nous a permis de résoudre 100 % des 24 plaintes à l'ombudsman sur lesquelles nous avons enquêté, ce qui nous a évité d'avoir à mener une enquête plus officielle.

La Loi sur l'ombudsman, un texte à réviser

Mes prédécesseurs ont évoqué la nécessité d'apporter des modifications à la *Loi sur l'ombudsman*, qui n'a fait l'objet d'aucune révision de fond depuis son adoption en 1995.

J'estime que, dans l'intérêt supérieur des Yukonnaises et Yukonnais, un élargissement des pouvoirs est nécessaire dans plusieurs domaines, notamment la possibilité de mener des enquêtes de notre propre initiative et l'expansion de ma compétence pour y inclure les municipalités.

Le pouvoir d'ouvrir une enquête de ma propre initiative permettrait à mon bureau d'enquêter de façon proactive sur un problème sans avoir reçu de plainte. Ce pouvoir leverait les obstacles qui nous empêchent d'enquêter sur une préoccupation qui est portée à notre attention, mais qui, pour diverses raisons, ne fait pas l'objet d'une plainte. Il permettrait aussi à mon bureau de mener une enquête lorsque nous entendons parler d'un problème dans les médias. Les enquêtes de cette nature ont souvent une portée élargie et peuvent avoir une incidence sur un grand nombre de citoyennes et de citoyens.

Deuxièmement, tous les ordres de gouvernement et les autres autorités publiques devraient être assujettis à un mécanisme de supervision et de responsabilisation tel que celui de l'ombudsman, afin de promouvoir l'équité, la transparence et la responsabilité dans les travaux qui relèvent de leur compétence. C'est pourquoi je suis d'avis qu'il y a lieu d'inclure les municipalités dans notre champ de supervision. Il n'y a tout simplement pas de bonne raison de ne pas agir ainsi.

Les bureaux des ombudsmans de tous les territoires et de toutes les provinces du pays ont le pouvoir d'ouvrir une enquête de leur propre initiative, et le champ de compétence de la plupart d'entre eux englobe les municipalités. Ces pouvoirs sont conformes aux meilleures pratiques internationales énoncées dans les Principes sur la protection et la promotion de l'institution du Médiateur (Principes de Venise), adoptés par la Commission de Venise.

J'ai l'intention de présenter à l'Assemblée législative mes recommandations quant à ces modifications et à d'autres changements à apporter à la *Loi sur l'ombudsman*.

Formation *Raise the Bar* à l'intention des ombudsmans

J'ai codéveloppé et mis en œuvre un séminaire de formation avancée intitulé *Raise the Bar*, en collaboration avec des représentants de quatre autres bureaux d'ombudsmans canadiens. Notre équipe d'enquête et les équipes d'autres bureaux d'ombudsmans canadiens ont assisté à ce séminaire.

Le programme de formation *Raise the Bar* est né de l'initiative du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires, qui se compose de tous les ombudsmans provinciaux et territoriaux du Canada ayant pour mandat de veiller à la prestation équitable des services publics.

Les séances, qui constituaient une première pour le Conseil, ont fourni une formation avancée aux équipes d'enquête et gestionnaires chevronnés des bureaux d'ombudsmans de partout au Canada. Cette formation consistait en des séminaires interactifs et expérientiels, animés par les participantes et participants et présentés par des membres chevronnés de bureaux d'ombudsmans, ce qui permettait aux équipes d'enquête et aux gestionnaires de mettre en commun leur expertise et leur expérience avec des collègues du même domaine. Parmi les sujets abordés, mentionnons le développement avancé des compétences, l'échange de pratiques exemplaires et l'évolution future de la fonction d'ombudsman.

Plus de 30 représentants de bureaux d'ombudsmans canadiens ont pris part à ces séminaires donnés en anglais et en français. Les séances virtuelles ont donné aux participantes et participants des occasions d'apprentissage, de mentorat, de réseautage, de collaboration croisée et de mise en commun de la richesse des connaissances qui existent dans les bureaux d'ombudsmans d'un océan à l'autre.

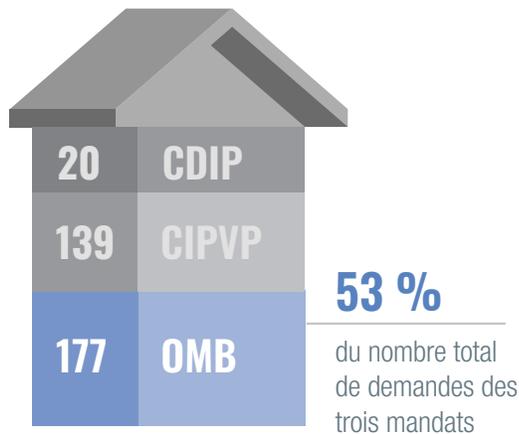
Remarques finales

Vous trouverez dans les pages qui suivent de plus amples renseignements sur les types de plaintes que nous avons traités, ainsi que des données statistiques.

Jason Pedlar,
Ombudsman

Aperçu des statistiques sur l'ombudsman

Nos statistiques complètes se trouvent à la fin de la section sur l'ombudsman (OMB) du présent rapport.



Demandes de services



>50 %
ont trait à sa fonction



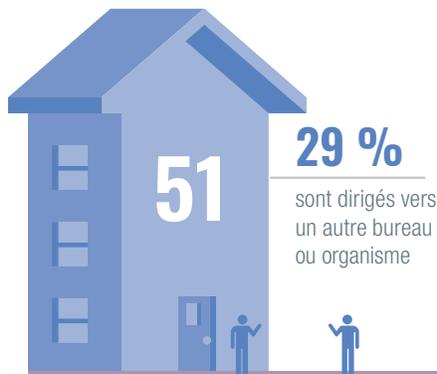
~19 %
sont des enquêtes sur des plaintes



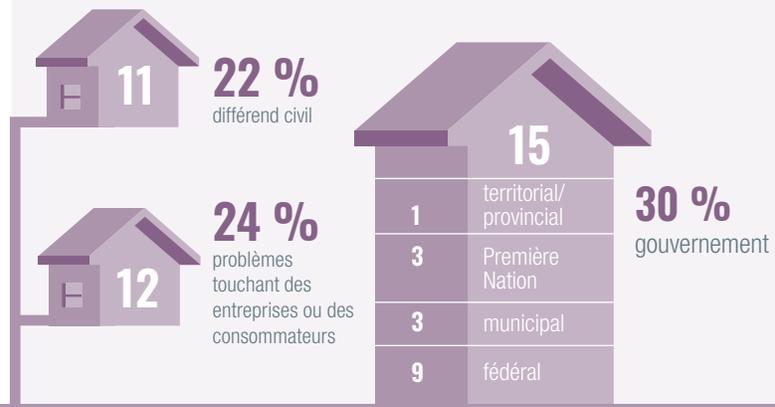
15 %

suivent le processus de résolution rapide des plaintes

Aiguillage



Les 3 catégories principales donnant lieu à un aiguillage



Fait saillant : Nous avons dirigé 75 % des dossiers ne relevant pas de notre compétence vers l'une de ces 3 catégories.

Nombre de dossiers de plainte ouverts



24 (100 %)
Résolution informelle de cas

0 Enquête officielle

Fait saillant : 100 % des dossiers de plainte à l'OMB ont été réglés par l'équipe de résolution informelle de cas.

Nombre de dossiers de plainte clos

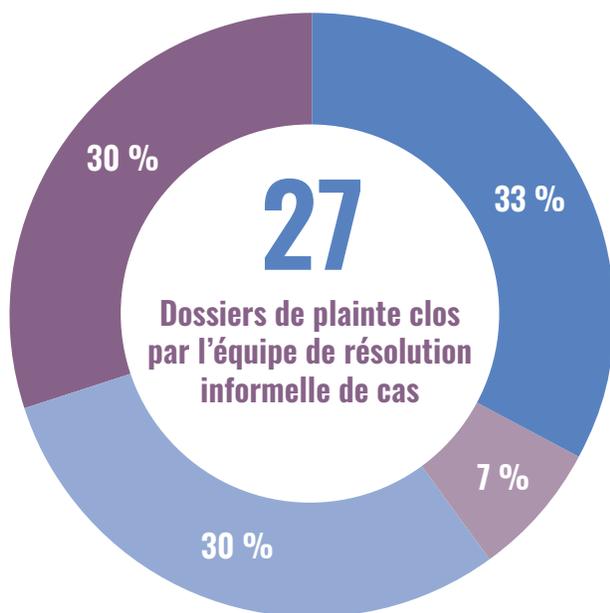


27 (93 %)
Résolution informelle de cas

2 (7 %)
Enquête officielle

Fait saillant : 3 dossiers de plainte en résolution informelle de cas et 2 enquêtes officielles ont été reportés de l'année précédente.

Aperçu des statistiques sur l'ombudsman



! **63 %** des plaintes étaient fondées ou fondées en partie.

Décision

Dans le cadre de notre processus d'enquête, l'équipe de résolution informelle de cas détermine si la plainte est fondée, non fondée ou fondée en partie.

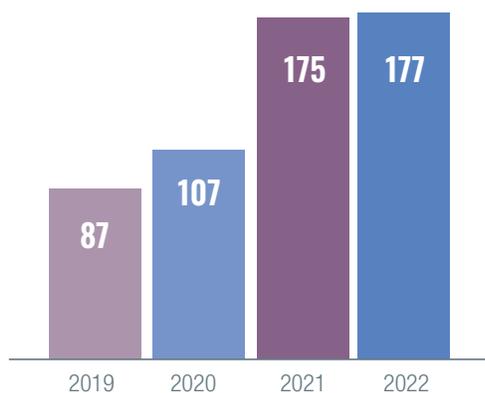
9 (33 %) de plaintes fondées
Nous étions d'accord avec la personne plaignante sur l'existence d'un cas d'injustice ou de non-conformité à régler.

8 (30 %) de plaintes fondées en partie
Nous sommes tombés d'accord avec la personne plaignante sur certains aspects, mais pas tous.

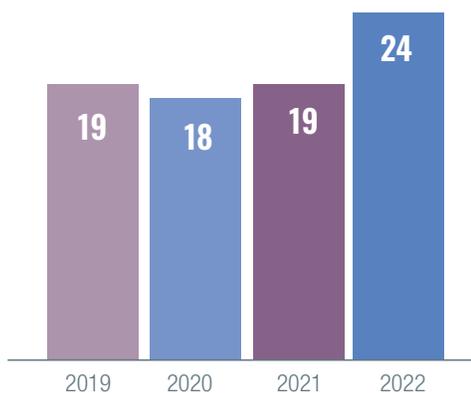
2 (30 %) de plaintes non fondées
Nous n'avons trouvé aucune preuve d'injustice ou de non-conformité.

8 (7 %) de plaintes sans objet
Nous n'avons pas été en mesure de prendre une décision au sujet de la plainte. Il peut s'agir d'une plainte retirée au cours du processus d'enquête ou d'un problème sur lequel nous avons décliné d'enquêter plus avant après un examen approfondi.

Demandes



Dossiers de plainte ouverts



Fait saillant : Le nombre de demandes suit une tendance constante à la hausse depuis 4 ans.

Quelques exemples de résolution informelle de cas

Appel à l'équité dans un centre correctionnel pendant la pandémie

Autorité : ministère de la Justice

En janvier 2022, nous avons reçu une plainte formulée à l'égard du ministère de la Justice, l'*autorité* en cause dans ce dossier, par une personne incarcérée au Centre correctionnel de Whitehorse.

Elle a confié à notre équipe d'enquête qu'en raison de protocoles en place pour lutter contre la COVID-19, toutes les personnes détenues devaient rester enfermées dans leur cellule 23 heures et demie par jour et ne pouvaient donc sortir que 30 minutes par jour, à tour de rôle.

Selon la personne plaignante, l'administration pénitentiaire a refusé sa demande que sa sortie coïncide avec un moment où ses proches étaient disponibles pour leur parler au téléphone. Elle a déposé une plainte auprès du Centre, mais a été insatisfaite de la réponse obtenue et considérait comme injuste le refus de sa demande.

Cette personne a aussi expliqué que le personnel du Centre ne pouvait transmettre aucune lettre écrite par les personnes incarcérées. Cette nouvelle règle lui paraissait injuste puisqu'elle ne semblait pas concorder avec les directives du médecin hygiéniste en chef sur les mesures à prendre pour lutter contre la COVID-19.

Pour le premier point soulevé, notre enquête a permis de confirmer qu'une écloison de COVID-19 faisait rage au Centre du 10 au 21 décembre 2021. Le surintendant a avisé les personnes en détention dans quatre communications différentes qu'elles ne pourraient sortir de leur cellule que 30 minutes par jour pendant



cette période. Dès la fin de l'écloison, le Centre a repris sa politique habituelle, qui accorde aux personnes incarcérées un « accès raisonnable au téléphone ». Le surintendant nous a appris que les détenus avaient habituellement accès au téléphone presque toute la journée.

D'après les preuves obtenues, le Centre a refusé la demande de la partie plaignante de sortir de sa cellule plus tard que prévu le 13 décembre 2021. Selon nous, cette décision était raisonnable vu l'écloison de COVID-19 confirmée, pendant laquelle le centre devait préserver la santé et la sécurité des personnes détenues et du personnel. Nous avons jugé qu'il n'y avait pas eu d'injustice et n'avons donc formulé aucune recommandation.

Le deuxième point soulevé concernait la transmission de documents papier dans le Centre. Selon notre enquête, du 15 au 20 décembre 2021, le personnel du Centre transcrivait les demandes, plaintes et documents des personnes détenues en leur nom pour éviter la manipulation et l'échange de papier.

À notre avis, cette pratique était injuste parce qu'elle compromettait la confidentialité des échanges entre les personnes détenues et notre bureau, la Commission des droits de la personne du Yukon, leur avocat, le

Bureau des enquêtes et des normes ou autre.

L'*autorité* a reconnu que cette pratique n'était pas conforme à ses propres protocoles de lutte contre la COVID-19 et n'émanait d'aucune directive du médecin hygiéniste en chef. Dès que le surintendant a appris que le personnel transcrivait des documents au nom des personnes détenues, il a reconnu la gravité de la situation et est intervenu immédiatement pour y mettre fin. Il a aussi discuté du problème avec le personnel de surveillance pour déterminer comment cette décision avait été prise et a indiqué clairement au personnel de cesser. Le surintendant avait pris ses mesures et réglé le problème avant que la plainte ne soit portée à notre attention.

D'après nos discussions avec l'*autorité*, nous avons jugé que l'injustice avait été réglée et nous n'avons formulé aucune recommandation.

Quelques exemples

Vous avez l'emploi! Mais peut-être pas finalement...

Autorité : ministère de la Santé et des Affaires sociales

Nous avons reçu une plainte concernant la procédure d'embauche du personnel du ministère de la Santé et des Affaires sociales, *l'autorité* en cause dans ce dossier. La personne concernée a affirmé qu'elle s'est fait offrir un poste au ministère et qu'elle a donc quitté la région canadienne qu'elle habitait pour se relocaliser à Whitehorse avant son entrée en poste. À son arrivée au bureau, à la date qu'elle croyait être sa première journée de travail, quelqu'un l'a informée que sa candidature n'avait en réalité pas été retenue. Elle a appris que sa nomination avait été révoquée. Elle a donc quitté Whitehorse. Au moment de la plainte, elle ne savait toujours pas exactement ce qui s'était passé et *l'autorité* n'avait pas éclairci la situation.

La personne plaignante a aussi dit que le ministère avait offert de lui rembourser certains de ses frais de déplacement si elle transmettait ses reçus, ce qu'elle a fait. Après plusieurs mois, elle n'avait toujours reçu aucun remboursement.

Notre équipe d'enquête s'est adressée aux Ressources humaines de *l'autorité* pour comprendre ce qui s'était passé et déterminer s'il y avait eu une injustice. Nous avons analysé la procédure d'embauche et la question du remboursement, et non la décision d'embauche proprement dite.

Nous avons découvert que la nomination avait été révoquée parce que la personne ne possédait pas les qualifications exigées. Les Ressources humaines sont arrivées à cette décision après avoir reçu certains commentaires pendant la vérification des références et avoir demandé conseil à la



Depositphotos

Commission de la fonction publique. Comme le poste avait été offert à la personne avant la vérification des références, sa nomination a dû être révoquée. Elle aurait plutôt dû ne jamais être nommée pour le poste d'entrée de jeu. À notre avis, cette procédure d'embauche a été déraisonnablement affligeante et injuste pour la personne.

La personne s'est déplacée à Whitehorse en pensant qu'elle avait décroché l'emploi. Aucune préoccupation quant à son adéquation pour le poste n'avait été soulevée avant son arrivée sur place. Elle avait posé plusieurs questions à *l'autorité* par courriel avant son arrivée, mais plusieurs de ces questions étaient restées sans réponse. Nous considérons que les démarches de révocation de sa nomination ne lui avaient pas été clairement communiquées. Pour offrir un service jugé équitable, le ministère doit répondre en temps opportun aux questions et communiquer sans tarder ses préoccupations, s'il y a lieu, surtout lorsqu'elles peuvent avoir des répercussions sur quelqu'un.

Nous avons aussi constaté que le ministère avait conservé très peu de notes sur ses démarches ou de documents pour justifier sa décision et indiquer qui l'avait prise. Ainsi, le ministère n'a pas été en mesure de remettre à la personne des documents justifiant sa décision pour lui expliquer ce qui s'était passé. La documentation des décisions et de leur justification est indispensable à une procédure juste et transparente.

Notre équipe d'enquête a été informée que le délai de

remboursement s'expliquait par un roulement du personnel. La personne a dû attendre presque un an avant de le recevoir. De plus, même si elle avait fait l'effort de s'adresser directement au ministère pour obtenir le remboursement, il lui a finalement seulement été accordé après le début de notre enquête. Un délai aussi long est injuste.

L'autorité avait pris quelques mesures pour améliorer sa procédure d'embauche après cette situation (notamment vérifier les références avant d'offrir un poste et prendre soin de l'indiquer dans sa procédure écrite). Si le ministère ne l'avait pas déjà fait, nous l'aurions très certainement recommandé.

Notre équipe d'enquête a recommandé au ministère de conserver des documents justificatifs, de communiquer ses décisions et leur justification clairement aux candidats et aux candidates, d'uniformiser le texte dans ses lettres d'emploi et de demander au personnel disponible des Ressources humaines de répondre aux questions ou de faire part des préoccupations aux candidats et candidates dans un délai établi au préalable. *L'autorité* a accepté ces recommandations et a convenu de documenter ses nouvelles pratiques dans une procédure écrite.

L'équité passe par la bonne communication, la documentation, la transparence et la clarté des procédures et des politiques

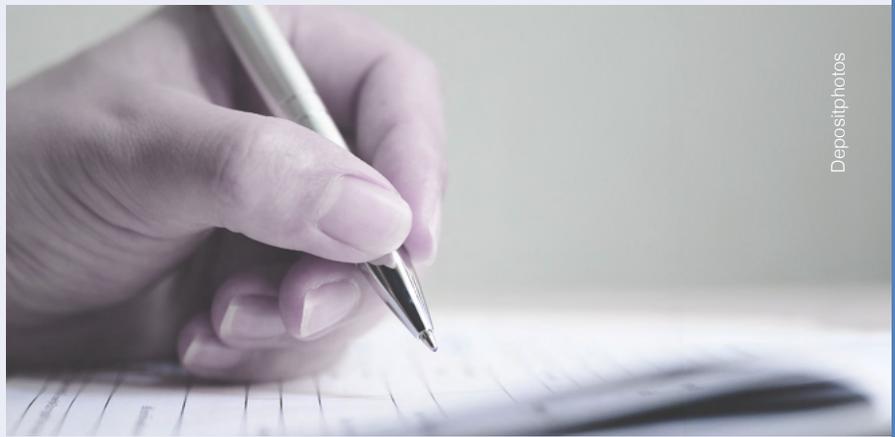
Autorité : ministère du Développement économique

Une personne a porté plainte à notre bureau parce qu'elle jugeait injuste la décision de la priver du Programme territorial de candidature à l'immigration indéfiniment et sans possibilité de recours.

Propriétaire d'une entreprise à Whitehorse, cette personne embauchait régulièrement du personnel par l'intermédiaire du Programme. Ce programme est administré par le ministère du Développement économique, *l'autorité* en cause dans ce dossier, en partenariat avec les programmes d'immigration fédéraux. Il permet aux entreprises yukonnaises d'embaucher des travailleurs étrangers (candidats à l'immigration) tout en facilitant leur obtention de la résidence permanente au Canada.

En juillet 2021, la Section de l'immigration du ministère du Développement économique a avisé la personne concernée (propriétaire de l'entreprise) de plaintes formulées à son égard par plusieurs membres de son personnel candidats à l'immigration. La Section l'a informée que, tant que l'enquête sur les plaintes ne serait pas terminée, il lui serait interdit de présenter d'autres demandes au Programme.

La personne à l'origine de la plainte a affirmé avoir demandé à de multiples reprises à *l'autorité* de lui donner des renseignements sur les plaintes à son encontre, le déroulement de



l'enquête et les délais. *L'autorité* a refusé de lui répondre et il n'y a eu quasiment aucun développement en neuf mois.

Lorsque notre équipe d'enquête a rencontré les représentants du ministère du Développement économique, ceux-ci ont affirmé que la situation avait été prise en main conformément aux politiques et procédures du ministère, mais ont reconnu qu'il y avait eu des lacunes et qu'il y avait probablement des choses à améliorer.

L'autorité a expliqué que les demandes au Programme de la personne à l'origine de la plainte avaient été mises sur pause, car, selon sa politique, il s'agit de la marche à suivre lorsqu'une enquête formelle est en cours. Même si ce n'est pas explicitement indiqué dans sa politique, *l'autorité* considère comme une enquête formelle le transfert d'un dossier à un organisme externe, comme c'était le cas ici.

Notre équipe d'enquête n'est pas d'accord avec l'interprétation du ministère. Elle semble contredire d'autres sections de la politique, et il est injuste de priver quelqu'un d'un programme gouvernemental sans confirmation qu'il a des torts et sans droit de regard ni contrôle sur les activités de son organisation externe.

L'équipe d'enquête a aussi conclu que d'autres aspects de la prise en main de la situation par le ministère allaient à l'encontre des normes d'équité, y compris la communication et la documentation des raisons de la décision, la transmission de

renseignements suffisants sur la prise de décision et la prise de décision rapide.

Après de longues discussions, *l'autorité* a admis que la situation de la personne concernée avait été mal gérée et que le personnel ne savait pas trop quelles étaient ses responsabilités concernant l'enquête informelle de notre bureau. Après plusieurs mois, nous sommes arrivés à un terrain d'entente et avons pu clore le dossier lorsque *l'autorité* a accepté nos deux recommandations.

Notre première recommandation était que *l'autorité* analyse le dossier de la personne et lui propose une résolution conforme aux normes d'équité. Cette recommandation a été mise en place immédiatement. *L'autorité* a rétabli l'accès de la personne au Programme, lui permettant de recommencer à présenter des demandes.

Notre deuxième recommandation était que *l'autorité* évalue sa mise en œuvre du Programme pour vérifier son respect des normes d'équité. Nous lui avons accordé un délai d'un an, soit jusqu'à l'automne 2023, pour ce faire. Notre équipe d'enquête a demandé à *l'autorité* de se pencher sur certains éléments comme : la documentation des preuves et d'une justification; l'établissement d'un délai d'attente maximal pour le traitement des demandes; la détermination des situations dans lesquelles les demandes sont mises sur pause en se fondant sur des lois ou des politiques; l'explication des critères et de la prise de décision; la précision des rôles et des responsabilités;

suite...

la mise en place d'un mécanisme d'appel ou de réévaluation; ainsi que la communication par écrit de toute décision, accompagnée d'une explication.

Le modèle actuel du ministère ne prévoit aucun mécanisme d'évaluation pour déterminer si une plainte à l'encontre d'un employeur est fondée ou non. Toute plainte est prise au pied de la lettre, privant

l'employeur de son accès au Programme territorial de candidature à l'immigration sans aucun recours. L'équipe d'enquête a recommandé que cet aspect soit évalué, tout comme la raison d'être et l'utilité de la mise sur pause des demandes.

Comme les employeurs et les candidats à l'immigration sont tous des clients du Programme, notre équipe d'enquête a suggéré

au ministère d'affecter différents membres du personnel de sa Section de l'immigration à chaque partie en cas de plainte afin de veiller au traitement équitable des dossiers. De plus, comme des programmes semblables existent ailleurs au Canada, nous avons suggéré à *l'autorité* d'analyser les bonnes pratiques adoptées dans les autres administrations dans ce genre de situation.



Quelques exemples

Un retard ouvre la porte à l'amélioration de processus

Autorité : ministère de l'Éducation

En mai 2022, nous avons reçu une plainte à l'égard du ministère de l'Éducation, l'autorité en cause dans ce dossier, qui avait dépassé le délai accordé par la *Loi sur la fonction publique* pour rendre une décision concernant l'audience d'un membre de son personnel.

La personne concernée avait été congédiée du ministère de l'Éducation en octobre 2021. Conformément à la *Loi sur la fonction publique*, elle a demandé à l'administration générale de tenir une audience, qui a eu lieu en janvier 2022.

Cette loi oblige l'administration générale à rendre sa décision finale au membre du personnel « dans les 10 jours ouvrables » suivant l'audience. En mai 2022, la personne n'avait toujours pas eu vent de la décision, malgré plusieurs suivis effectués auprès du ministère, et considérait ce silence comme une pratique injuste contraire à la loi.

Nous avons résumé la plainte à notre personne-ressource au ministère et indiqué que le problème semblait assez simple à régler rapidement. Elle était d'accord et s'est engagée à transmettre sans tarder à notre équipe d'enquête les renseignements demandés et le nom d'autres personnes qui pourraient nous aider.

Dans la semaine qui a suivi l'ouverture du dossier, le ministère nous a transmis une réponse écrite détaillée, confirmant que la décision n'avait pas encore été rendue et que le délai prévu par la loi pour aviser la personne en cause avait été dépassé.

En analysant les raisons derrière ce retard, le ministère de l'Éducation a

constaté que le délai prévu pour les audiences ne faisait l'objet d'aucun suivi et que l'administration générale n'avait pas assez de temps réservé à son horaire pour analyser les audiences et rendre ses décisions, sous l'effet combiné des priorités opérationnelles concurrentes, de l'erreur humaine et d'un manque de supervision. Le ministère s'est engagé à améliorer le traitement des audiences, notamment en faisant un suivi détaillé des demandes, des délais et des dates limites prévues par la loi afin d'allouer suffisamment de temps à l'administration générale pour rendre les décisions. Il a aussi clarifié les rôles et responsabilités de son personnel, notamment celles des responsables de la communication avec les gens faisant appel.

Nous sommes parvenus à régler ce dossier en moins de deux semaines grâce à l'intervention rapide du ministère. Ce dénouement positif a été possible parce que le ministère est familier avec le travail du bureau de l'ombudsman. L'équipe d'enquête n'a donc pas eu à lui expliquer notre procédure, notre compétence, notre pouvoir d'obtenir des renseignements, etc., ce qui accélère les choses. De plus, le ministère a immédiatement reconnu ses torts et a rapidement pris des mesures pour rectifier le tir et s'attaquer au problème à la source.

Il s'agit d'une bonne nouvelle pour la personne en cause, mais aussi pour toute personne dans la même situation. L'intervention devrait aussi empêcher que d'autres plaintes semblables soient soulevées.

Nous pouvons aider les *autorités* à examiner leurs politiques et procédures pour en déceler les lacunes et comprendre comment intégrer le principe de l'équité administrative dans leur prestation de services. Toutefois, il n'existe aucune solution universelle. En règle générale, les ministères eux-mêmes sont les mieux outillés pour déterminer les mesures les plus efficaces et réalisables dans leur organisation.

Ce dossier montre clairement que l'équité et la morale n'ont pas besoin d'être compliquées ou chronophages. Quelques mesures ciblées suffisent pour que tout rentre dans l'ordre.

Ce dossier a été réglé par l'engagement du ministère à transposer sa nouvelle procédure par écrit dans un délai de 30 jours et à communiquer la décision concernant l'audience à la personne à l'origine de la plainte au plus tard le 24 juin 2022.



Quelques exemples

Évaluation foncière injuste : la prise de décision équitable nécessite des critères clairs et uniformes et doit être soigneusement documentée

Autorité : « ministère des Services aux collectivités »

Notre bureau a reçu une plainte d'une personne propriétaire d'un terrain concernant son évaluation foncière de 2021. Selon ladite évaluation, le pourcentage d'achèvement de l'habitation sur son terrain était de 100 %, ce qui faisait augmenter son compte d'impôt foncier. Selon la personne, le pourcentage indiqué dans l'évaluation de 2020 était beaucoup plus bas. Elle se questionnait sur ce changement, étant donné que l'habitation est demeurée pratiquement inchangée.

Au-delà des limites de la ville, les évaluations foncières au Yukon sont régies par la Direction de l'évaluation et de l'impôt foncier du ministère des Services aux collectivités, *l'autorité* en cause dans ce dossier. Avant de faire appel à nous, la personne avait déjà communiqué avec la direction pour en savoir plus, mais, selon elle, la réponse reçue n'expliquait pas clairement la raison de la hausse du pourcentage d'achèvement.

Pendant notre enquête, nous avons examiné la procédure de *l'autorité* pour effectuer les évaluations foncières. Nous avons constaté que *l'autorité* mettait des documents à la disposition des responsables des évaluations afin de les aiguiller. Toutefois, nous avons aussi appris que ces responsables n'étaient pas tenus de mentionner les critères

qu'ils avaient pris en compte ni de consigner leur décision selon une approche uniforme. Nous avons aussi constaté qu'il n'y avait aucune directive concernant le calcul du pourcentage d'achèvement.

L'autorité a transmis à la personne concernée des renseignements concernant son évaluation foncière. Toutefois, à notre avis, les notes du responsable de l'évaluation n'étaient pas suffisamment détaillées pour étayer sa décision. Ainsi, *l'autorité* n'a pas été en mesure de bien lui expliquer la décision rendue.

Lorsque des décisions rendues ont des répercussions sur quelqu'un, il est important que la justification de la décision soit clairement documentée. De plus, pour garantir que les décisions soient prises de façon uniforme, les responsables des évaluations devraient avoir à leur disposition des critères objectifs et des directives pour faciliter leur prise de décision.

Nous avons recommandé que *l'autorité* élabore des critères d'évaluation uniformisés qui doivent être mentionnés dans les évaluations foncières et adopte une méthode uniforme pour la documentation des décisions rendues et des justifications concernant une évaluation foncière. Nous avons aussi recommandé à *l'autorité* de permettre aux propriétaires d'avoir accès à ces justifications.

Dans ce dossier, nous avons constaté que, même si *l'autorité* avait clairement fait des efforts pour communiquer avec les propriétaires

fonciers, le peu de notes documentées dans les évaluations ne permettait pas de satisfaire aux normes d'équité administrative applicables. Pour remédier à ce problème, nous avons recommandé à *l'autorité* de mettre par écrit une politique qui viendrait uniformiser la communication des décisions aux propriétaires.

Dans le cadre de la résolution informelle de ce dossier, nous avons parlé de notre ressource « L'équité en tête » à *l'autorité* et lui avons donné des exemples concrets de formes que pourrait prendre l'équité administrative dans cette situation. *L'autorité* était ouverte à nos commentaires. En plus de donner suite aux recommandations rapidement, elle a pris des mesures supplémentaires pour faire connaître notre ressource « L'équité en tête » à son personnel.



Depositphotos



L'équité dans la vente de parcelles par tirage au sort : s'en tenir à la loi

Autorité : ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources

En mars 2022, une personne a participé à la vente de parcelles par tirage au sort à Whistle Bend en son nom et en celui d'un proche à mobilité réduite qui n'était pas en mesure de remettre son inscription par lui-même.

Selon le règlement de la vente de parcelles par tirage au sort au Yukon, une personne peut recourir à un mandataire pour s'inscrire, mais un mandataire ne peut pas représenter quelqu'un et soumettre une demande en son propre nom en même temps. À sa visite dans notre bureau, la personne à l'origine de la plainte a admis qu'elle avait enfreint en toute connaissance de cause la « règle pour les mandataires », mais voulait néanmoins récupérer les frais d'administration de 300 \$ conservés par la Direction de la gestion des terres du ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources, l'*autorité* en cause dans ce dossier. À son avis, le règlement ne précisait pas que les frais d'administration ne sont pas remboursés si une personne est trouvée coupable d'avoir enfreint cette règle. La personne se questionnait aussi sur la validité de la règle qu'elle considérait comme injuste, et trouvait qu'elle devrait être remplacée pour permettre à un mandataire d'agir pour lui-même et une autre personne en même temps.

Nous avons rencontré la Direction de la gestion des terres pour mieux comprendre le principe de vente de parcelles par tirage au sort et connaître son avis sur ce dossier et la raison d'être de la règle pour les mandataires. Nous avons appris que la vente de parcelles par tirage au sort est principalement régie par



la *Loi sur les terres* et le règlement connexe, et que ce règlement indique clairement qu'un mandataire peut uniquement agir pour une personne et ne peut pas agir pour lui-même en même temps. Même si aucune justification n'a été donnée, ce principe est bel et bien imposé par la loi et le ministère n'avait pas le choix de l'appliquer.

De plus, selon nos recherches, les lignes directrices encadrant la vente de parcelles par tirage au sort stipulent que si une personne est disqualifiée, les frais ne lui seront pas remboursés. Toutefois, nous avons aussi constaté que la loi et le règlement n'autorisent pas explicitement le ministère à conserver les frais d'administration dans ces circonstances. Ces mesures législatives semblent plutôt obliger le ministère à rembourser les frais lorsqu'une demande n'est pas considérée. À notre avis, les lignes directrices n'ont pas force exécutoire et la conservation des frais d'administration va à l'encontre de la loi. Après considération, le ministère était d'accord avec nous.

Nous avons formulé six recommandations et trois observations pour améliorer l'équité et la transparence du tirage au sort. Le ministère les a toutes acceptées. L'*autorité* s'est engagée à y donner suite avant le prochain tirage au sort.

- Le ministère remboursera toutes les personnes qui avaient enfreint les lignes directrices de la vente de parcelles par tirage au sort à Whistle Bend en mars

2022 pour qui il avait conservé les frais d'administration.

- Le ministère cessera de conserver les frais d'administration à moins qu'il détermine que des mesures législatives l'y autorisent.
- Le ministère prendra soin de modifier les documents sur le tirage au sort remis aux personnes inscrites à chaque nouveau tirage, d'y intégrer une version datée des lignes directrices indiquant qu'elles s'appliquent à un tirage en particulier et de les rendre publics après le tirage.
- Si le ministère décide d'imposer une autre sanction administrative en cas de non-respect du règlement, il vérifiera qu'il a le pouvoir de le faire et indiquera selon quelle mesure législative il agit dans les lignes directrices sur le tirage.
- Le ministère élaborera une méthode uniforme pour l'évaluation des demandes de participation au tirage au sort et indiquera les motifs de disqualification.
- Lorsqu'une décision rendue a des répercussions sur quelqu'un, le ministère doit informer cette personne du processus décisionnel et des critères évalués, documenter sa décision et sa justification, puis faire en sorte que les documents prouvent que la décision n'était pas arbitraire ni discriminatoire.

suite...

Nous avons aussi suggéré au ministère, à titre d'observations, d'envisager d'examiner les tirages au sort antérieurs pour vérifier s'il avait conservé les frais d'administration d'autres personnes qui avaient droit à un remboursement, d'envisager de mettre en place une procédure d'appel ou de réévaluation au cas où quelqu'un remettrait en question la décision de refuser sa demande, et

de revoir la disposition selon laquelle un mandataire ne peut pas aussi faire une demande en son nom, puisque cette disposition pourrait aller à l'encontre des normes d'équité.

Il convient de noter que nous sommes parvenus à régler ce dossier en moins de deux mois en raison de la grande coopération de l'autorité. Le ministère était très ouvert à nos

commentaires, s'est efforcé de nous répondre rapidement et s'est rendu disponible régulièrement pour rencontrer l'équipe d'enquête lorsque requis. Ainsi, nous avons contribué à apporter des changements significatifs avant la prochaine vente de parcelles par tirage au sort.



Enquêtes formelles

Aucune enquête formelle n'a été entreprise en 2022. D'un point de vue administratif, nous avons clos deux dossiers qui avaient été ouverts en 2016 et en 2018, respectivement, mais avaient été mis en suspens. Nous avons déterminé que les problèmes ayant donné lieu à chacune des plaintes avaient été réglés sans qu'une enquête soit nécessaire. Une enquête, lancée par l'ancienne ombudsman en octobre 2021, est toujours en cours. Elle concerne l'allégation d'injustice pour les parents qui n'ont pas été mis au courant des abus sexuels qui se sont produits à l'École élémentaire de Hidden Valley.



Statistiques de l'ombudsman



177
Demandes

26 Résolutions rapides	84 Questions sur le mandat	16 Ne relèvent pas de nos compétences, mauvais bureau ou aiguillage erroné
5 Commentaires du public	11 Questions sur le bureau de l'ombudsman	29 Plaintes en attente
4 Questions sur les processus généraux	0 Plainte au bureau	1 Autre

Dossiers de plainte

Dossiers de plainte – Résolution informelle de cas	
Dossiers ouverts	24
Dossiers clos (comprend les dossiers reportés des années précédentes)	27

Dossiers de plainte – Enquête formelle	
Dossiers ouverts	0
Dossiers clos (comprend les dossiers reportés des années précédentes)	2

Nombre total de dossiers de plainte	
Dossiers ouverts	24
Dossiers clos (comprend les dossiers reportés des années précédentes)	29
Dossiers à reporter	6

Nombre total de dossiers ouverts en 2022

Autorité	Nombre de dossiers de plainte		
	Résolution informelle de cas	Enquête formelle	Total
Services aux collectivités	1	0	1
Développement économique	2	0	2
Éducation	2	0	2
Énergie, Mines et Ressources	2	0	2
Environnement	1	0	1
Société d'habitation	1	0	1
Voirie et Travaux publics	1	0	1
Santé et Affaires sociales	3	0	3
Commission des droits de la personne	1	0	1
Justice	6	0	6
Commission de la fonction publique	3	0	3
Association des professionnels de l'éducation du Yukon	1	0	1
	24	0	24



Commissaire à
l'information et
à la protection
de la vie privée
du Yukon

Rapport annuel du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée du Yukon pour 2022

Gouvernement du Yukon

L'honorable Jeremy Harper
Président de l'Assemblée législative du Yukon

Monsieur le Président,
Comme l'exigent l'article 117 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 du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée pour l'année civile 2022. Je suis aussi heureux d'en faire part au public yukonnais.

Cordialement,

Jason Pedlar,
Commissaire à l'information et à la protection
de la vie privée du Yukon

La sauvegarde des droits d'accès à l'information et à la protection de la vie privée des Yukonnoises et Yukonnais

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 médicaux* sont les deux lois du Yukon qui garantissent à la population yukonnaise des droits en matière d'accès à l'information et de confidentialité. Ces lois établissent des règles que les *organismes publics* et les *dépositaires* du secteur de la santé sont tenus de respecter lorsqu'ils collectent, utilisent, divulguent, protègent et gèrent des renseignements personnels et médicaux. La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* garantit au public le droit d'accès à tous les documents détenus par les *organismes publics*. En vertu de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux*, les particuliers ont un droit d'accès à leurs renseignements médicaux personnels.

Le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée a pour responsabilité de veiller à ce que les *organismes publics* et les *dépositaires* du secteur de la santé se conforment à ces lois. Il a le pouvoir d'enquêter sur les plaintes relatives à la non-conformité et détient d'autres responsabilités, dont celle d'informer le public au sujet de ces lois.

Message de Jason Pedlar, commissaire à l'information et à la protection de la vie privée



Le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée a été très occupé cette année; en effet, le nombre total de dossiers s'est accru de 20 %, passant de 83 cas en 2021 (*Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, 60; *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux*, 23) à 100 cas en 2022. Le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée représente plus de 41 % des enquêtes de l'ensemble des trois mandats, pour un total de 139 enquêtes, soit 106 en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et 33 en vertu de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux*.

Ces enquêtes ont souvent pour résultat la transmission aux particuliers de formulaires de plainte qui demeurent lettre morte dans bien des cas, la personne choisissant de ne pas porter plainte.

Notre équipe de résolution informelle de cas a clos 47 dossiers de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et 10 dossiers de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* cette année. Le délai de traitement moyen des dossiers de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* a été de 36 jours, alors que la loi alloue un délai de 60 jours. Notre équipe a également bien fait avec les dossiers de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux*, affichant un délai de traitement moyen de 64 jours, comparativement au maximum de 90 jours prévu par la loi. Toutes les enquêtes formelles ouvertes cette année ont été closes avant la fin de l'année.

Cette année, nous avons vu une croissance de 32 % du nombre de dossiers de plaintes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, comparativement à 2021.

Cette année, nous nous sommes également efforcés activement de venir à bout de notre arriéré d'évaluations des facteurs relatifs à la vie privée.

Le rejet de nos recommandations se poursuit

Parmi les 21 recommandations formulées dans nos quatre rapports d'enquête formelle, les ministères n'en ont accepté intégralement que quatre; ils en ont accepté six partiellement et ont complètement rejeté les 11 autres recommandations. Comme ma prédécesseure l'a mentionné dans des rapports annuels antérieurs, cette situation est problématique.

Au Yukon, tout comme dans plusieurs autres instances canadiennes, le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée ne possède qu'un pouvoir de recommandation. Ce modèle de recommandation, semblable à celui de l'ombudsman, a pour visée de donner à *l'organisme public* la latitude de prendre la décision finale à savoir quelle information sera communiquée, mais les *organismes publics* doivent prendre dûment en considération la recommandation du commissaire et justifier leur désaccord avec nos recommandations. Lorsqu'un *organisme public* rejette les recommandations du commissaire, le seul recours dont la personne plaignante dispose est de solliciter une révision judiciaire à la Cour suprême du Yukon, ce qui est peu fréquent compte tenu des coûts et ressources nécessaires.

L'an prochain, je continuerai de rencontrer des dirigeants d'*organismes publics* et j'entends leur faire part de cette préoccupation. De plus, plusieurs décisions en instance des tribunaux sur la contestation de décisions prises par des *organismes publics* de ne pas accepter nos recommandations pourraient aider à clarifier ce processus et à améliorer le taux d'acceptation.

Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée consiste à évaluer les implications qu'a sur la vie privée la façon dont les renseignements personnels ou médicaux sont gérés au sein d'un système ou d'un programme. On peut y voir un plan de protection de la vie privée. Ce plan schématise les flux d'entrée et de sortie des données qui contiennent des renseignements personnels dans le cadre du programme et cite le pouvoir conféré par la loi à *l'organisme public* en matière de collecte, d'utilisation et de divulgation éventuelle de ces renseignements personnels.

Le plan de l'évaluation est proactif; il a pour visée d'assurer la prise en compte des exigences de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* en matière de protection de la vie privée ainsi que des principes de la protection de la vie privée, dès la conception initiale d'un projet ou d'un service et lors de sa modification.

En vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, *l'organisme public* est tenu, dans certaines circonstances, de nous soumettre son évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour que nous formulions des commentaires et des recommandations. Dans bien des situations, toutefois, *l'organisme public* n'est pas tenu de nous soumettre son évaluation; malgré cette absence d'obligation, cependant, nous recevons plusieurs évaluations « non obligatoires » que nous sommes heureux d'examiner afin d'offrir notre expertise et notre opinion.

Au cours des derniers mois, j'ai apporté certaines modifications au mode de traitement des évaluations qui sont acheminées à notre bureau. J'espère améliorer notre efficacité et être en mesure de répondre aux *organismes publics* dans des délais plus courts, de sorte que nos recommandations puissent être prises en compte avant l'implémentation du système ou la mise en œuvre du programme. Il reste plusieurs années de travail à faire en vue d'améliorer notre processus de formulation des recommandations, de consolider nos ressources afin d'aider les *organismes publics* à rédiger des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée exhaustives et complètes, et de réduire les délais occasionnés par les allers-retours effectués avec *l'organisme public* pour combler les lacunes de son évaluation.

Lignes directrices pour aider les organismes publics et les dépositaires ayant l'obligation d'enregistrer et de vérifier les systèmes électroniques

Le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée a élaboré de nouvelles lignes directrices afin d'aider les *organismes publics* et les *dépositaires* de renseignements médicaux du Yukon à s'acquitter de leur obligation d'effectuer l'enregistrement et la vérification de leurs systèmes électroniques contenant des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels.

Cette obligation s'applique aux *dépositaires* en vertu de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* et aux *organismes publics* aux termes du *Règlement sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

L'enregistrement consiste à créer un document qui indique tous les cas d'accès, de création, d'ajout, de modification ou de suppression relatifs à des renseignements personnels ou à des renseignements médicaux personnels. La vérification est le processus d'examen officiel de ces enregistrements afin d'enquêter sur la confidentialité et l'intégrité de ces renseignements. La mise en place de processus d'enregistrement et de vérification appropriés sert à dissuader et détecter les activités illégitimes telles que la consultation ou l'utilisation non autorisées de renseignements personnels ou de renseignements médicaux personnels.

Vous pouvez trouver ces lignes directrices sur notre site Web.



Conformité

En vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux*, notre bureau traite plusieurs types de dossiers de conformité, notamment des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, des évaluations de la menace et des risques et des évaluations d'atteintes à la vie privée.

En vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux*, les *organismes publics* et les *dépositaires* ont l'obligation de procéder à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée dans certaines circonstances, par exemple lorsqu'ils mettent en œuvre un nouveau programme ou une nouvelle activité, ou qu'ils apportent des changements importants à une activité ou un programme existants qui comporte la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels. Selon le type de programme ou d'activité en question, les *organismes publics* et les *dépositaires* doivent également soumettre un exemplaire de leur évaluation des facteurs relatifs à la vie privée à notre bureau pour des fins d'examen et de commentaires.

Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée est un processus d'évaluation des risques qui consiste à examiner les flux de renseignements personnels au sein d'une activité ou d'un programme. Elle aide les *organismes publics* et les *dépositaires* à s'assurer qu'ils respectent leurs obligations légales, et elle relève les impacts possibles de leurs programmes et activités sur la vie privée des particuliers. Ces évaluations aident à réduire le risque de collecte, d'utilisation, de divulgation, de conservation ou d'élimination non autorisées de renseignements personnels par la détermination et l'atténuation des risques d'atteinte à la vie privée, tout au long du cycle de vie des données.

Évaluation de la menace et des risques

L'évaluation de la menace et des risques est l'activité globale qui consiste à évaluer et déclarer les risques de sécurité d'un système d'information en vue d'une prise de décision fondée sur les risques. Comme l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, l'évaluation de la menace et des risques schématise les flux de données d'un système d'information afin de déceler les risques de sécurité, mais dans l'optique particulière de ses vulnérabilités techniques. On pense par exemple aux risques pour la confidentialité, l'intégrité et l'accessibilité de l'information sauvegardée dans un système, ou encore aux vulnérabilités associées aux logiciels malveillants, aux logiciels de rançon ou au piratage. En vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, les *organismes publics* ont l'obligation de procéder à une évaluation de la menace et des risques et de la soumettre à notre bureau pour examen avant de mettre en œuvre des services d'identité numérique, des services intégrés, des activités de liaison de données, des services de gestion de l'information ou toute modification importante à l'un ou l'autre des types de systèmes d'information susmentionnés. L'évaluation de la menace et des risques nécessite un certain niveau d'expertise technique.

Évaluation des atteintes à la vie privée

Une atteinte à la vie privée (ou atteinte à la sécurité) signifie que des renseignements personnels ont été collectés, utilisés ou divulgués sans qu'une autorisation ait été donnée en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* ou de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux*. Si un *organisme public* ou un *dépositaire* évalue qu'une atteinte s'est produite et établit qu'elle donne lieu à un risque de préjudice important pour quiconque, il est tenu d'en informer notre bureau et de lui fournir une copie de son signalement de l'atteinte pour des fins d'examen et de commentaires.

Remarques finales

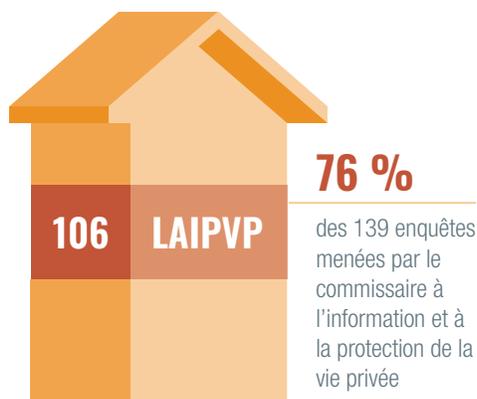
Vous trouverez de plus amples renseignements sur les types de dossiers que nous avons traités, ainsi que des données statistiques, dans les pages qui suivent.

Jason Pedlar
Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée

Aperçu des statistiques en 2022 - Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)

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

Remarque : Nos statistiques complètes se trouvent à la fin de la section sur le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée du présent rapport.



Demandes

45 (42 %)
Accès

61 (58 %)
Vie privée

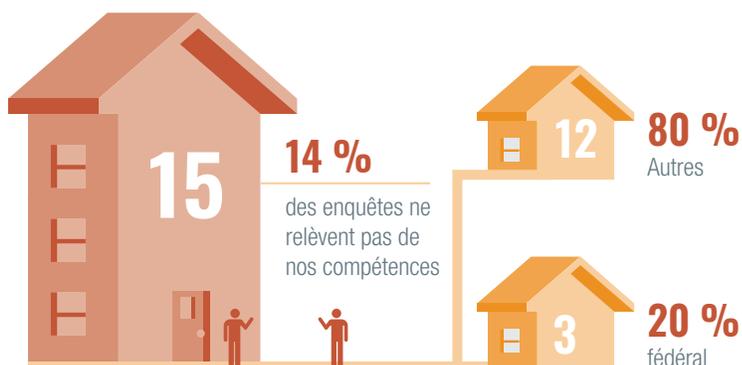
0
Administration



4 %

suivent le processus de résolution rapide des plaintes

Aiguillage



Dossiers de plainte ouverts par l'équipe de résolution informelle de cas

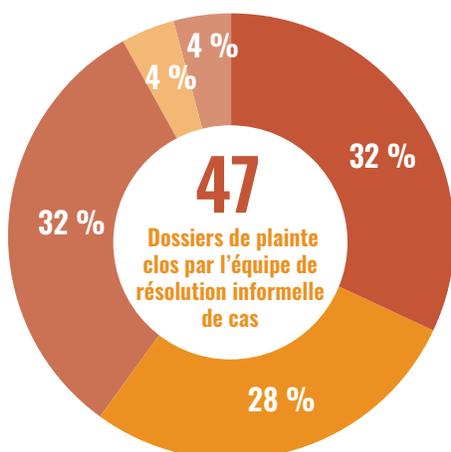


34 (77 %) Accès | **10 (23 %)** Vie privée | **0** Administration

Fait saillant : La majorité de nos dossiers de plainte relatifs à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* portent sur des demandes d'accès à l'information.

Décision

Dans le cadre de notre processus d'enquête, l'équipe de résolution informelle de cas détermine si la plainte est fondée, non fondée ou fondée en partie.



15 **(32 %) de plaintes fondées**
Nous étions d'accord avec la personne plaignante sur l'existence d'un cas d'injustice ou de non-conformité à régler.

2 **(4 %) de plaintes menant à l'ouverture d'une enquête officielle**

15 **(32 %) de plaintes fondées en partie**
Nous sommes tombés d'accord avec la personne plaignante sur certains aspects, mais pas tous.

2 **(4 %) de plaintes sans objet**
Nous n'avons pas été en mesure de prendre une décision au sujet de la plainte. Il peut s'agir d'une plainte retirée au cours du processus d'enquête ou d'un problème sur lequel nous avons décliné d'enquêter plus avant après un examen approfondi.

13 **(28 %) de plaintes non fondées**
Nous n'avons trouvé aucune preuve d'injustice ou de non-conformité.

Aperçu des statistiques en 2022 - Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)

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



notre délai de traitement moyen

60 jours



délai réglementaire prévu par la loi

36 jours

Enquêtes officielles ouvertes



3 (75 %) Accès

1 (25 %) Vie privée

0 Administration

Enquêtes officielles closes



7 (78 %) de plaintes fondées

0 de plaintes non fondées

1 (11 %) de plaintes fondées en partie

1 (11 %) de plaintes sans objet

Fait saillant : Aucune plainte n'était pas fondée. Les dossiers visés par une enquête officielle l'ont été pour une raison valable.

Dossiers de conformité ouverts



1 (5 %) Vérifications de conformité de notre propre initiative

7 (33 %) Atteintes à la vie privée

13 (62 %) Avis de refus présumé



1 (10 %) Demandes d'avis (pratiques exemplaires)

8 (80 %) Demandes de commentaires
demandes d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée : 7

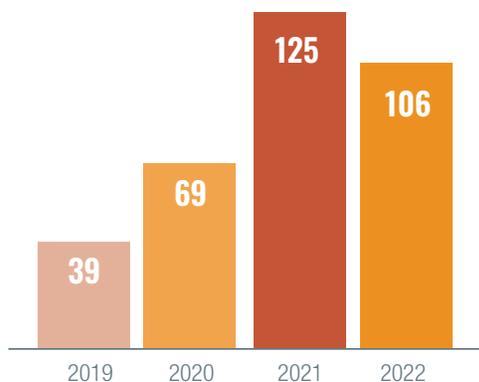
- 2 obligatoires
- 5 volontaires

examen de la loi : 1

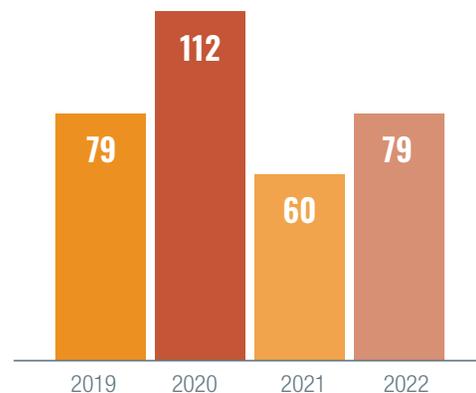
Fait saillant : La majorité des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée ne sont pas obligatoires; nos conseils et notre expertise sont appréciés et respectés.

1 (10 %) Demandes de décision (demande de proroger le délai imparti)

Demandes



Nombre de dossiers ouverts



Quelques exemples de résolution informelle de cas concernant la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée

La façon dont les *organismes publics* communiquent l'information a évolué depuis quelques années, avec le recours fréquent à de nouvelles technologies. De même, les types de plaintes relatives à l'accès et à la confidentialité que nous recevons à notre bureau ont aussi évolué. L'observation de certains dossiers traités par notre équipe de résolution informelle de cas en 2022 révèle que le recours à des technologies telles que l'enregistrement vidéo peut devenir un élément central du règlement d'une plainte. Nous avons également reçu un flux régulier de plaintes visant la nécessité d'améliorer la documentation des décisions de l'État. Comme nous l'avons vu dans bien des cas au fil des ans, ce qu'il faut, c'est assurer une formation uniforme et complète du personnel sur les questions de confidentialité et d'accès.

Voici quelques exemples de dossiers traités par notre équipe de résolution informelle de cas en 2022.

L'importance d'une prise de décision transparente

Organisme public : ministère de la Voirie et des Travaux publics

La personne qui nous a soumis cette plainte a fait une demande d'accès à l'information relative à une modification des exigences minimales de certification des inspecteurs pour l'inspection périodique des véhicules motorisés. Il a été établi que la Section de la conformité des transporteurs, qui relève de la Direction des transports du ministère de la Voirie et des Travaux publics (*l'organisme public* en cause dans ce dossier), avait en sa possession des documents susceptibles de répondre à cette demande.

La personne plaignante a reçu un petit nombre de documents en réponse à sa demande d'accès. L'un de ces documents indiquait qu'un examen de politique avait été réalisé en lien avec la modification des exigences. La personne plaignante estimait que si un examen de politique avait été réalisé, d'autres documents auraient dû être considérés comme pertinents. À son avis, la recherche de documents avait été inadéquate.

Nous avons discuté avec l'agent désigné de l'accès à l'information qui avait traité cette demande. Cette personne a indiqué qu'en raison d'une erreur administrative, certains documents pertinents pour la demande n'avaient pas été transmis à la personne plaignante. Elle a également confirmé que, d'après la Section de la conformité des transporteurs, plusieurs réunions relatives au processus d'inspection



Depositphotos

périodique des véhicules motorisés s'étaient tenues « à huis clos » et n'avaient produit aucun document.

Nous nous sommes adressés à la Section de la conformité des transporteurs pour obtenir des précisions sur le sens de l'expression « à huis clos ». La tenue d'une réunion à huis clos n'est pas en soi une raison de refuser de communiquer de l'information, bien que certaines exceptions au droit d'accès à l'information puissent s'appliquer, notamment dans le cas d'un document du Conseil de ministre.

Le porte-parole de la Section nous a décrit l'examen de politique relatif à l'inspection périodique des véhicules motorisés, y compris les mesures prises et les moments où des documents ont été créés. Nous avons constaté que la Section n'avait pas conservé une documentation exhaustive du processus d'examen et des modifications apportées, d'où le petit nombre de documents produits.

Au bout du compte, nous avons eu l'assurance que *l'organisme public* avait fourni tous les documents pertinents, mais a trouvé inquiétant le

manque de documentation. L'examen de politique de l'inspection périodique a débouché sur une décision ayant une incidence sur plusieurs particuliers. Or, si une décision prise par un *organisme public* a une incidence sur des personnes, les motifs de cette décision doivent être documentés et transparents. Ce principe s'applique même aux sections et directions de petite taille où tout le personnel est au courant des changements, comme c'était le cas ici.

Nous avons demandé à *l'organisme public* de préparer une réponse modifiée à la personne plaignante, contenant les documents qui avaient été omis. Comme la réponse modifiée a été faite alors que ce dossier de plainte était encore ouvert, il n'a pas été nécessaire de formuler une recommandation.

Nous avons également discuté des préoccupations relevées avec la Section de la conformité des transporteurs; nous avons alors appris qu'elle avait déjà entrepris de mettre en œuvre des mesures visant à rendre la documentation plus complète et à améliorer ses pratiques.

La divulgation de renseignements personnels à des fins d'application de la loi ne peut se faire qu'en cas de nécessité

Organisme public : ministère de la Justice

En janvier 2022, notre bureau a reçu la visite d'une personne venue se plaindre qu'un fonctionnaire du ministère de la Justice (*l'organisme public* en cause dans ce dossier) avait divulgué ses renseignements personnels sans y être autorisé.

Le ministère avait eu le mandat de mener des enquêtes sur d'éventuelles infractions à la *Loi sur les mesures civiles d'urgence*, et la personne se plaignait du fait que ses renseignements personnels avaient été divulgués à un tiers par téléphone au cours d'une enquête relative à cette loi.

Elle se demandait aussi comment le fonctionnaire avait pu obtenir ces renseignements personnels et si le personnel du ministère de la Justice avait régulièrement accès à cette information.

Bien que le programme d'application de la *Loi sur les mesures civiles d'urgence* ait pris fin peu après la réception de cette plainte, nous avons enquêté sur cette affaire afin de déterminer s'il y avait eu un manquement à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, si d'autres mesures seraient requises et s'il y aurait des problèmes de conformité à régler dans l'éventualité d'une remise en œuvre de ce programme.

Nous avons interrogé des porte-parole de *l'organisme public* pour savoir comment se font la collecte et la divulgation de l'information lors d'une enquête relative à la *Loi sur les mesures civiles d'urgence*, et quelles mesures avaient été prises lorsque le ministère avait enquêté sur ce cas.



Depositphotos

Nous avons appris qu'une enquête relative à la *Loi sur les mesures civiles d'urgence* peut être entreprise lorsque le ministère de la Justice reçoit un formulaire de plainte portant sur une infraction alléguée à cette loi, et que ce formulaire contient souvent des renseignements personnels.

Dans certains cas, le ministère de la Justice peut avoir besoin de renseignements supplémentaires aux fins d'une enquête et les obtenir de tierces parties. Par exemple, si une infraction alléguée à la *Loi sur les mesures civiles d'urgence* avait trait au statut de vaccination contre la COVID-19 d'un individu, le ministère pourrait demander à Santé et Affaires sociales des renseignements relatifs au dossier de vaccination de cette personne. Autrement, le personnel du ministère de la Justice n'a pas accès à cette information, qui ne lui est fournie que sur demande.

Nous avons pu vérifier que le ministère de la Justice avait enquêté sur la personne plaignante après avoir reçu un formulaire de plainte et qu'il avait sollicité des renseignements personnels au ministère de la Santé et des Affaires sociales. Nous avons également confirmé qu'après avoir reçu des renseignements de Santé et Affaires sociales, le fonctionnaire avait communiqué avec un tiers pour obtenir des renseignements supplémentaires. À cette occasion, des renseignements personnels ont été divulgués à ce tiers par téléphone.

La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée autorise la collecte de renseignements personnels à des fins d'application de la loi, y compris pour les enquêtes relatives à la *Loi sur les mesures civiles d'urgence*. À notre

avis, le pouvoir de collecter de tels renseignements comprend l'information figurant sur les formulaires de plainte qui a été obtenue de Santé et Affaires sociales. Cependant, la divulgation n'est autorisée dans ce contexte que si elle est nécessaire à l'enquête. *L'organisme public* doit examiner attentivement s'il peut arriver à cette fin sans qu'il soit nécessaire de collecter ou de divulguer certains renseignements.

Selon les conclusions de notre enquête, on a communiqué à un tiers plus de renseignements qu'il n'était nécessaire, ce qui nous amène à conclure que ces renseignements ont été communiqués sans que la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* l'autorise.

De plus, nous avons appris que les fonctionnaires du ministère de la Justice n'avaient pas reçu de formation sur la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Nous avons demandé qu'une formation leur soit donnée si le programme d'application de la loi est remis en œuvre.

Nous avons aussi appris que les formulaires de plaintes relatives à la *Loi sur les mesures civiles d'urgence* étaient conservés dans un dossier auquel certains fonctionnaires du ministère de la Justice avaient accès. Comme cette information a été mise au jour aux derniers stades de notre enquête, nous ignorons si des mesures de contrôle appropriées étaient en place afin de restreindre l'accès à cette information. Nous avons demandé au ministère de la Justice d'évaluer cette question et de lui accorder une attention accrue dans l'éventualité d'une remise en œuvre du programme d'application de la loi.

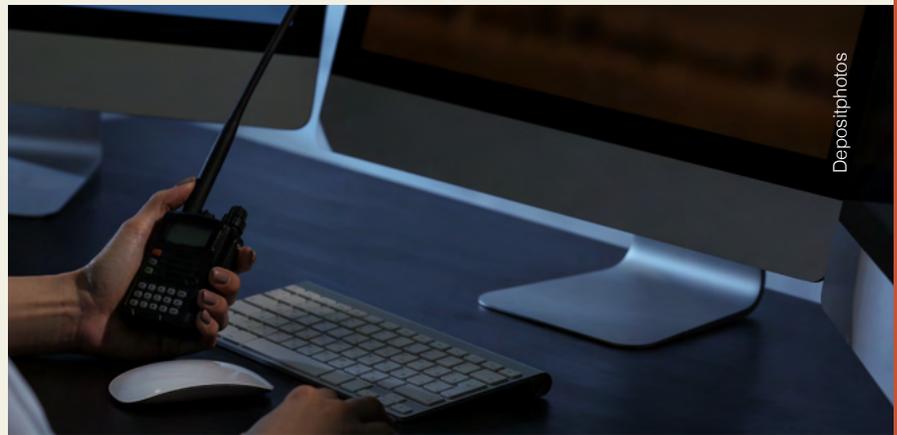
Quelques exemples

Une technologie appropriée et un processus adéquat peuvent faire toute la différence

Organisme public : ministère de la Santé et des Affaires sociales

Dans ce cas, la personne ayant porté plainte a communiqué avec nous en avril 2022 après avoir soumis une demande d'accès à des images vidéo d'elle, prises dans un établissement exploité par le ministère de la Santé et des Affaires sociales (*l'organisme public* en cause dans ce dossier). Cette vidéo contenait aussi des images de tiers. *L'organisme public* a maintenu qu'il lui était interdit de divulguer les renseignements personnels d'un tiers en vertu de l'article 70 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, car cela constituerait une violation injustifiée de la vie privée d'un tiers. Le ministère ne disposait pas de la technologie nécessaire pour supprimer les renseignements personnels des tiers – en floutant leur visage, par exemple – et pour cette raison, l'accès a été refusé intégralement.

Dans le cas d'une demande d'accès à de l'information qui contient les renseignements personnels d'un tiers, il peut parfois être approprié d'autoriser le demandeur à consulter la vidéo sur place, plutôt que de lui en fournir une copie. Cette stratégie aide à concilier deux droits prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* : le droit d'un particulier à la vie privée et le droit d'accès à l'information. Selon l'information, le fait de consulter la vidéo (sans toutefois en recevoir une copie) pourrait ne pas constituer une violation injustifiée de la vie privée. En l'occurrence, cependant, la personne plaignante voulait non pas consulter la vidéo, mais bien en obtenir une copie.



Nous nous sommes informés auprès de Santé et Affaires sociales de la technologie dont le ministère disposait pour traiter les images vidéo. Nous avons constaté que le visionnement des vidéos se faisait habituellement à l'aide d'un logiciel aux fonctionnalités limitées. Il était possible de naviguer dans un enregistrement vidéo au moyen de fonctions standard telles que la marche, la mise sur pause et l'avance rapide, mais le logiciel n'offrait aucune possibilité de caviarder un document vidéo en le recadrant ou en le floutant. Nous avons toutefois constaté que le ministère de la Santé et des Affaires sociales possédait effectivement un autre logiciel permettant de raccorder des séquences vidéo de manière à en supprimer les images de tiers.

Comme le ministère disposait de la technologie nécessaire pour produire une réponse plus complète sans alourdir indûment ses opérations, nous avons considéré que sa réponse à la demande d'accès était incomplète et que le ministère ne s'était pas acquitté des obligations qui lui incombent en vertu de l'article 64 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Santé et Affaires sociales a accepté de fournir à la personne plaignante une réponse modifiée à partir d'un montage d'images. À notre avis, cette mesure était suffisante pour donner une réponse complète à la personne plaignante.

Si, en l'occurrence, il était relativement facile de faire un montage des images vidéo pour produire une réponse modifiée, ce n'est pas toujours le cas, et la technologie disponible n'était pas conçue pour traiter les scénarios de ce genre.

Nous avons fait part de deux observations à *l'organisme public*.

Premièrement, l'adoption de ce logiciel de vidéosurveillance aux fonctionnalités limitées avait eu pour effet d'instaurer un moyen de collecter des renseignements susceptibles de contrevenir à un droit d'accès à l'information. Lorsqu'un *organisme public* recueille de l'information, il doit prendre en considération la façon de préserver le droit d'accès, ce qui ne semble pas avoir été fait en l'occurrence.

De plus, nous avons noté que les demandes d'accès aux documents vidéo peuvent être rares et donner lieu à des considérations particulières. Un processus écrit peut être utile pour assurer une gestion adéquate des demandes de ce genre. Nous avons constaté que même si Santé et Affaires sociales n'avait pas de processus écrit à cet égard, ce problème avait déjà été soulevé et le ministère s'employait à inclure à son processus écrit des dispositions pour le régler.

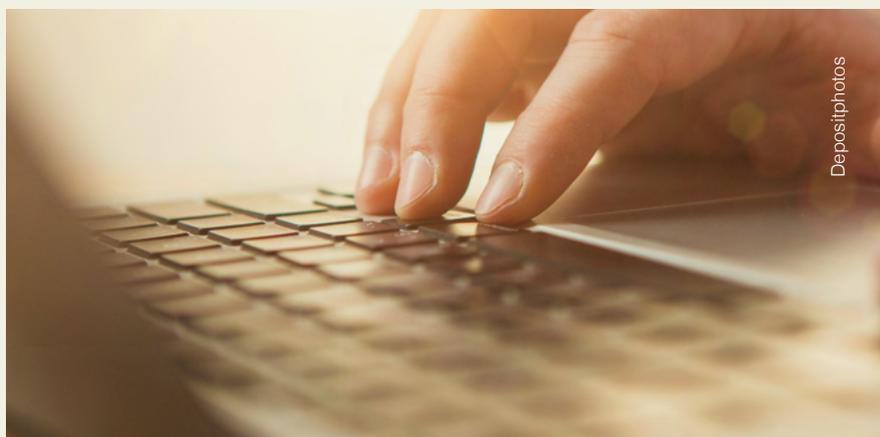
Quand le partage va trop loin

Organisme public : ministère de la Santé et des Affaires sociales

En novembre 2022, nous avons reçu une plainte relative à la vie privée concernant le ministère de la Santé et des Affaires sociales (*l'organisme public* en cause dans ce dossier). La personne plaignante estimait que Santé et Affaires sociales avait communiqué ses renseignements personnels sans que la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* l'y autorise lorsqu'il avait déposé dans un lecteur réseau une lettre non caviardée le concernant, lettre qui émanait d'un autre *organisme public*. Un grand nombre de personnes avaient accès à ce lecteur réseau dans leur lieu de travail et leur service.

La personne plaignante a également expliqué que son superviseur à Santé et Affaires sociales avait envoyé à plusieurs fonctionnaires un courriel contenant un lien menant à cette lettre dans le lecteur réseau. Lorsque la personne plaignante a fait valoir ses préoccupations, aucune mesure n'a été prise. Au lieu de cela, le superviseur a soutenu qu'il avait l'autorisation de divulguer ces renseignements et qu'il ne pouvait pas modifier le contenu d'une lettre émanant d'un autre *organisme public*.

Pour tirer cette affaire au clair, nous nous sommes entretenus avec l'agente désignée de la protection de la vie privée à Santé et Affaires sociales et avons constaté qu'elle était déjà au courant du cas. *L'organisme public* a pris plusieurs mesures proactives en réponse à la plainte, alors que notre enquête était toujours en cours.



Depositphotos

- La lettre a été retirée du lecteur réseau et remplacée par une version caviardée.
- Les membres du personnel ont été informés que la lettre avait été retirée et remplacée par la version caviardée; ils ont reçu pour directive de ne pas divulguer l'information originale non caviardée; enfin, ils ont été priés de confirmer qu'ils n'avaient conservé aucune copie de l'information non caviardée et qu'ils ne l'avaient transmise à personne.
- La personne plaignante a été informée que la lettre originale avait été remplacée par une version caviardée.

Nous avons conclu qu'aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, Santé et Affaires sociales n'était pas autorisé à diffuser la lettre intégralement et avait omis d'agir lorsque la personne plaignante avait soulevé le problème au départ. Seize jours s'étaient écoulés avant que Santé et Affaires sociales établisse que cet incident constituait une atteinte à la vie privée.

Il a fallu 12 jours de plus avant que la lettre soit retirée du lecteur réseau. Par conséquent, la plainte pour atteinte à la vie privée était fondée.

Nous avons formulé les recommandations suivantes, que *l'organisme public* a acceptées intégralement :

- Que dans un délai de 60 jours, Santé et Affaires sociales examine les politiques et procédures pertinentes afin de veiller à ce que tout affichage d'information soit conforme à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.
- Que Santé et Affaires sociales examine sans délai le contenu du lecteur réseau, supprime toute autre lettre pouvant contenir des renseignements personnels sur des employés et les fasse caviarder avant de les redéposer dans le lecteur.

La vidéosurveillance à l'école, l'accès à l'information et la confidentialité : deux exemples

Organisme public : ministère de l'Éducation

Exemple 1

En décembre 2021, un avocat nous a présenté une plainte au nom d'un client. Cet avocat avait soumis au ministère de l'Éducation (*l'organisme public* en cause dans ce dossier) une demande d'accès à des images vidéo d'un incident survenu dans une école et mettant en cause son client.

Le ministère avait indiqué qu'on avait localisé un enregistrement vidéo numérique, mais avait refusé d'en accorder l'accès, ayant établi qu'il s'agirait d'une violation injustifiée de la vie privée d'un tiers, aux termes du paragraphe 70(1) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. La personne plaignante nous a demandé d'examiner cette décision de refuser l'accès prise par *l'organisme public*.

Les images d'un individu captées par vidéosurveillance constituent des renseignements personnels. L'un des droits fondamentaux prescrits par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* stipule qu'un particulier peut avoir accès à ses renseignements personnels qui sont sous la garde ou la responsabilité d'un *organisme public*. Toutefois, l'exercice de ce droit peut se compliquer lorsque les renseignements personnels d'un individu s'entremêlent avec ceux d'une ou plusieurs autres personnes, de sorte qu'il est difficile de les séparer, comme c'était le cas dans cet enregistrement vidéo numérique.

Notre bureau avait déjà traité une situation similaire, qui a été décrite

dans un rapport d'enquête publié en 2016 (ATP15-055AR). Un particulier avait demandé au ministère de la Justice (*l'organisme public* en cause dans ce dossier) l'accès à un document vidéo du Centre correctionnel de Whitehorse. Ces images vidéo contenaient aussi des renseignements personnels de tiers, soit des employés du centre et d'autres détenus. La commissaire à l'accès à l'information et à la vie privée (comme on l'appelait alors) a conclu que la divulgation des enregistrements vidéo numériques au demandeur constituerait une violation injustifiée de la vie privée des tiers, de même qu'un risque pour la sécurité du centre. Elle a confirmé la décision du ministère de la Justice de refuser de remettre au demandeur une copie de l'enregistrement. Toutefois, elle a également conclu que le demandeur devrait être autorisé à visionner l'enregistrement (sans en recevoir une copie), ce qui concilierait de façon appropriée le droit d'accès du demandeur et la protection de la vie privée des tiers.

Pour revenir à la plainte contre le ministère de l'Éducation, nous avons compris qu'au moins une autre personne que le client de la personne plaignante figurait dans l'enregistrement. Nous avons aussi compris que la vidéo en question avait trait à une situation qui faisait à ce moment-là l'objet d'une instance judiciaire civile.

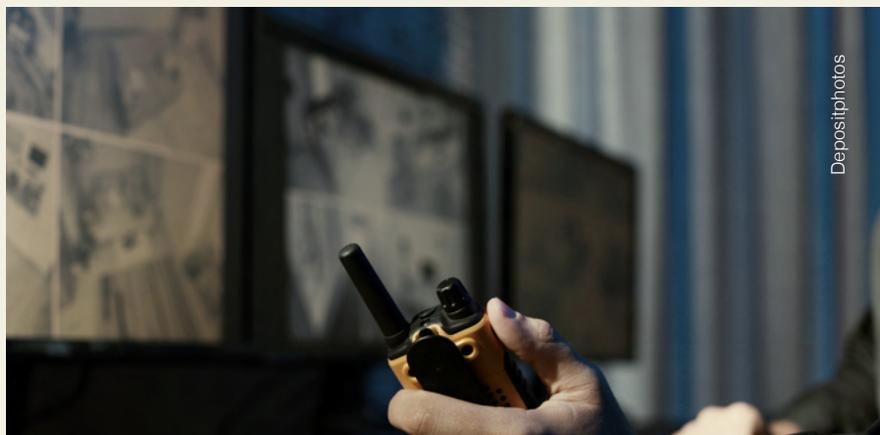
Notre bureau a demandé au ministère de l'Éducation s'il avait offert à la personne plaignante la possibilité de visionner la vidéo en question. Nous avons appris que le ministère n'était pas au courant

du rapport d'enquête susmentionné et ignorait qu'il pouvait autoriser une personne plaignante à voir un enregistrement vidéo numérique.

Nous avons transmis le rapport d'enquête au ministère et indiqué que sous réserve de nouveaux renseignements, nous étions d'accord avec la décision de refuser l'accès à cet enregistrement. Cependant, sur la base de l'argumentaire présenté dans le rapport d'enquête de 2016, nous avons recommandé au ministère de donner à la personne plaignante et à son client la possibilité de visionner l'enregistrement vidéo numérique sans toutefois en recevoir une copie.

Le ministère de l'Éducation a accepté notre recommandation et, agissant de manière proactive, a actualisé ses procédures internes de gestion des demandes d'accès en y indiquant que, dans certaines circonstances, il peut être approprié d'autoriser un demandeur à consulter un document même si on ne lui en remet pas une copie.

Les *organismes publics* sont liés par les interprétations que fait le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et ont le devoir de se familiariser avec les décisions du commissaire et leurs impacts sur la gestion des dossiers d'accès à l'information et de protection de la vie privée. Cependant, nous reconnaissons que la mise en œuvre de cette obligation peut s'avérer difficile, en particulier en présence d'un taux élevé de roulement de l'effectif et en



Depositphotos

suite...

l'absence d'une formation adéquate du personnel qui gère les demandes d'accès. Ce n'était pas la première fois que nous nous trouvions dans une situation où le personnel n'était pas au courant d'une décision du commissaire pouvant avoir une incidence importante sur les droits d'un demandeur. Cela dit, notre bureau s'est réjoui de la coopération de *l'organisme public* dans ce dossier, et plus particulièrement de sa volonté de régler les cas futurs de façon proactive. Nous avons clos ce dossier en janvier 2022.

Exemple 2

Des plaintes antérieures, notamment celle de l'exemple 1 ci-dessus, nous avaient permis d'apprendre que le ministère de l'Éducation utilisait une technologie de vidéosurveillance pour surveiller les activités des élèves et d'autres personnes, y compris le personnel enseignant, les parents et les visiteurs, dans certaines écoles du Yukon.

La commissaire à l'information et à la protection de la vie privée avait alors décidé d'enquêter sur l'utilisation de cette technologie par *l'organisme public* et d'effectuer une vérification de conformité de sa propre initiative afin d'évaluer si la protection des renseignements personnels recueillis par le ministère dans les écoles au moyen d'une technologie de vidéosurveillance est conforme aux exigences de *la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de son règlement.

La commissaire a examiné les aspects suivants : les politiques, procédures et pratiques du ministère en ce qui concerne l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels recueillis par vidéosurveillance dans une école; les

pratiques en matière de sauvegarde, de conservation et de destruction des documents; enfin, les règles régissant l'accès, le signalement des atteintes à la vie privée et la gestion. Elle a aussi évalué certaines exigences de sécurité, notamment à savoir qui a accès à ces renseignements personnels et pour quelles raisons, de même que les mesures de contrôle qui assurent la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des documents de vidéosurveillance.

La commissaire a établi que le ministère ne s'acquittait pas pleinement des obligations prescrites à l'article 30 de *la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et à l'article 9 du règlement et qu'il devrait donc mettre en œuvre des mesures de sécurité supplémentaires afin d'empêcher tout accès non autorisé aux documents de vidéosurveillance et de protéger adéquatement les renseignements personnels qu'ils contiennent.

La commissaire à l'information et à la protection de la vie privée a formulé plusieurs recommandations au ministère de l'Éducation, notamment celle d'actualiser sa politique de vidéosurveillance afin de répondre aux exigences de *la Loi* et de son règlement. Les recommandations comprennent des détails sur la façon d'améliorer la politique, notamment en précisant que seule une quantité raisonnable de renseignements personnels contenus dans les documents de vidéosurveillance peut être utilisée ou divulguée, et ce, uniquement afin d'intervenir soit lorsqu'un incident grave ou important menace la santé ou la sécurité des élèves, soit lorsque des biens de l'établissement subissent des dommages graves et importants. De plus, la politique devrait contenir des exemples afin d'aider le personnel à

prendre cette décision. Nous avons également recommandé que la politique précise que l'utilisation ou la divulgation sans autorisation des renseignements personnels contenus dans les documents constitue une atteinte à la vie privée pouvant faire l'objet d'un signalement et être considérée comme une infraction à la loi. En outre, la politique devrait inclure les éléments suivants : des détails précis sur la conservation et la destruction des documents de vidéosurveillance; des règles régissant l'accès aux documents de vidéosurveillance et leur gestion; l'exigence de signaler toute atteinte à la vie privée; le titre du fonctionnaire du ministère chargé de veiller à ce qu'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée soit réalisée et approuvée pour toute utilisation prévue d'une technologie de vidéosurveillance dans un établissement scolaire, avant son utilisation; enfin, des exigences détaillées en matière d'avis donné aux personnes dans les lieux faisant l'objet d'une vidéosurveillance.

La commissaire à l'information et à la protection de la vie privée a aussi recommandé que le ou les dispositifs de sauvegarde des documents de vidéosurveillance soient dotés de mesures de contrôle de l'accès et sécurisés par des dispositifs de verrouillage ou de chiffrement, par exemple.

Le ministère de l'Éducation a accepté 22 de nos 24 recommandations et convenu d'entreprendre leur mise en œuvre. En ce qui concerne deux des recommandations, le ministère s'est engagé à les mettre en œuvre intégralement lors du déploiement de tout nouveau système de vidéosurveillance et à les mettre en œuvre dès que possible pour les systèmes existants.

Rapports d'enquête formelle produits sous le régime de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*

Nous avons produit quatre rapports d'enquête formelle, que nous résumons ci-après.

Vidéosurveillance dans les écoles : Rapport d'enquête ATP-ADJ-2022-02-044

Organisme public : ministère de l'Éducation

À la suite d'une plainte soumise en février 2022 à la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée concernant le recours à une technologie de vidéosurveillance dans une école du Yukon, la commissaire a appris que cette technologie était en usage dans plusieurs établissements scolaires yukonnais.

Considérant la nature sensible de l'information recueillie au moyen d'une technologie de vidéosurveillance, la vulnérabilité de la population soumise à cette surveillance (des enfants) et les précédents d'incidents de vidéosurveillance portant atteinte à la vie privée, la commissaire a décidé d'agir de sa propre initiative en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et d'enquêter sur le pouvoir dont jouit le ministère sous le régime de cette loi en ce qui concerne la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels dans le contexte du recours à la vidéosurveillance dans des écoles du Yukon. Dans les documents qu'il a soumis, le ministère a indiqué qu'il avait recours à la vidéosurveillance dans sept écoles yukonnaises.

Après avoir examiné les documents et pièces justificatives soumis par le ministère de l'Éducation, la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée a conclu que le ministère n'avait pas l'autorisation de recueillir les renseignements personnels qu'il collecte au moyen d'une technologie de vidéosurveillance dans ces sept établissements. Elle a également établi que le ministère n'avait pas limité adéquatement la quantité de renseignements personnels collectés par ce moyen au minimum raisonnablement nécessaire aux fins de la collecte, comme le prescrivent la *Loi* et la propre politique du ministère en matière de vidéosurveillance.

La commissaire a recommandé au ministère de cesser immédiatement de collecter des renseignements personnels au moyen de technologies de vidéosurveillance et de détruire de façon sécuritaire tous les renseignements personnels qu'il avait recueillis par ce moyen.

Elle a également recommandé au ministère, dans l'éventualité où il aurait l'intention de réactiver la vidéosurveillance dans l'un de ces établissements, de soumettre au préalable une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée au Bureau de la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, à des fins d'examen et de commentaires.

Elle a présenté quatre recommandations. Le ministère les a toutes rejetées.

Accès au registre des NIV : ATP-ADJ-2022-02-045

Organisme public : ministère de la Voirie et des Travaux publics

Rapport d'enquête ATP-ADJ-2022-02-045 au ministère de la Voirie et des Travaux publics, 22 juin 2022, concernant l'accès aux listes de numéros d'identification des véhicules.

La commissaire à l'information et à la protection de la vie privée a formulé deux recommandations. Le ministère les a rejetées toutes les deux.

Données des colliers GPS des grizzlis du Versant nord du Yukon : Rapport d'enquête ATP-ADJ-2022-02-053

Organisme public : ministère de l'Environnement

Enquête ATP-ADJ-2022-02-053 au ministère de l'Environnement, 5 août 2022. La commissaire à l'information et à la protection de la vie privée a recommandé au ministère de communiquer toute l'information demandée à la personne plaignante.

Le ministère a rejeté cette recommandation.

Processus d'évaluation d'une subvention pour rénovation : Rapport d'enquête ATP-ADJ-2022-04-133

Organisme public : ministère du Développement économique

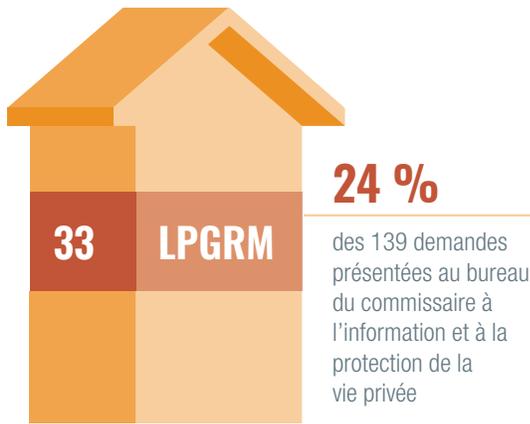
Enquête ATP-ADJ-2022-04-133 au ministère du Développement économique, 26 octobre 2022.

La commissaire à l'information et à la protection de la vie privée a présenté 12 recommandations. Le ministère a accepté quatre recommandations, en a accepté six partiellement et a rejeté deux recommandations.

Aperçu des statistiques en 2022 - Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux (LPGRM)

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

Remarque : Nos statistiques complètes se trouvent à la fin de la section sur le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée du présent rapport.



Demandes



11 (33 %)
Accès



21 (63 %)
Vie privée



1 (3 %)
Administration

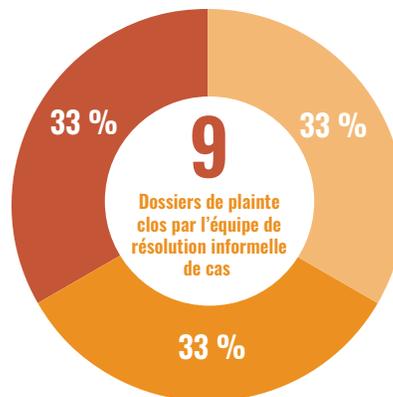
Dossiers de plainte ouverts par l'équipe de résolution informelle de cas



7 (88 %)
Accès

1 (12 %)
Vie privée

0
Administration



Décision

3 **33 % de plaintes fondées**

3 **33 % de plaintes fondées en partie**

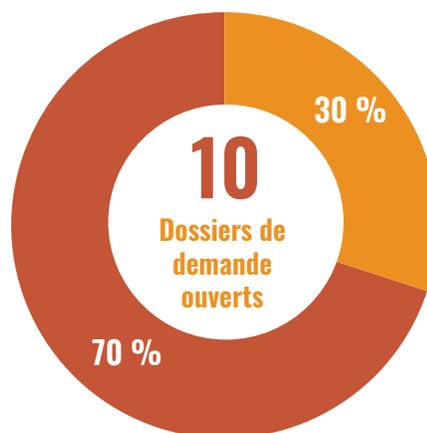
3 **33 % de plaintes non fondées**



délai réglementaire prévu par la loi



notre délai de traitement moyen



Dossiers de demande ouverts

3 (30 %)
Conseils

7 (70 %) Commentaires
Demandes d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée : **4**

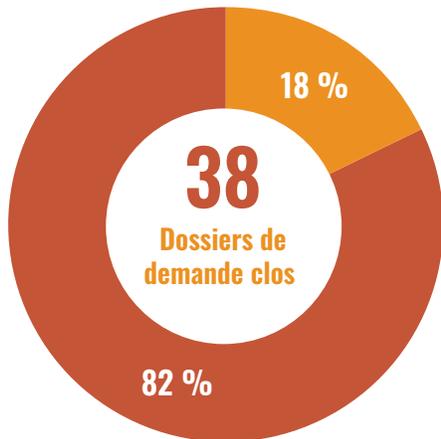
- **4** obligatoires
- **0** volontaires

Conséquences sur les régimes ou programmes législatifs actuels du gouvernement du Yukon sur la protection des renseignements personnels : **2**
Demande de réponse à une question connexe provenant de l'extérieur : **1**

0 Décision

Aperçu des statistiques en 2022 - Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux (LPGRM)

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



Fait saillant : Nous avons déployé de gros efforts pour réduire l'arriéré des dossiers d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée.

Dossiers de demande clos

7 (18 %) Conseils

31 (82 %) Commentaires
 Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée : **22**
 Examen des politiques : **1**
 Examen de la Loi : **1**
 Promotion de pratiques exemplaires : **1**
 Dossiers généraux : **3**
 Conséquences sur les régimes ou programmes législatifs actuels du gouvernement du Yukon sur la protection des renseignements personnels : **3**

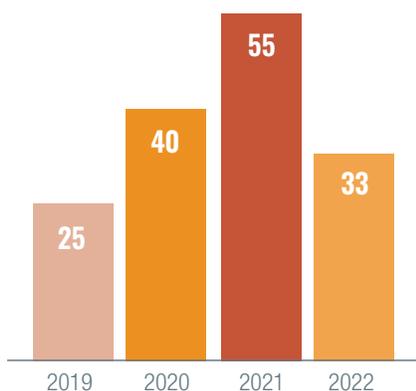
0 Examens formels

On appelle « examen » une enquête formelle liée à la Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux.

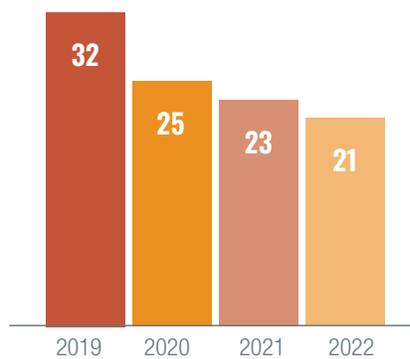
100 %

des dossiers liés à la Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux ont été réglés par l'équipe de résolution informelle de cas.

Demandes



Dossiers ouverts



Dossiers de non-conformité ouverts

(100 %) Vie privée

Fait saillant : Compte tenu des centaines de dépositaires sur le territoire, ce nombre très peu élevé semble indiquer que les violations ne sont pas signalées, malgré l'obligation de le faire.

Quelques exemples de résolution informelle de cas concernant la Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux

Les plaintes reçues en vertu de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* concernent la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements médicaux. Comme ces renseignements sont souvent très sensibles, les *dépositaires* doivent faire preuve d'une grande prudence en décidant de la manière dont ils seront traités. Dans les deux exemples de plaintes traitées par notre équipe de résolution informelle de cas en 2022, on a observé que les *dépositaires* n'étaient pas autorisés à divulguer les renseignements médicaux en question. Voici des exemples de cas pouvant être utiles à tous les *dépositaires* dans l'exercice de leurs fonctions en lien avec la *Loi*.

Un degré de nécessité élevé pour permettre la collecte de renseignements médicaux

Dépositaire : ministère de la Santé et des Affaires sociales

On a reçu une plainte d'une personne qui a reçu des soins dans la salle d'examen du Refuge d'urgence de Whitehorse qui, à l'époque, relevait du ministère de Santé et des Affaires sociales, le *dépositaire* en cause.

Après avoir reçu des soins, la personne plaignante a appris qu'il y avait une caméra vidéo dans la salle d'examen. Cela l'inquiétait parce qu'une séquence vidéo de soins médicaux constitue des renseignements sensibles et que, dans son cas, elle avait été soignée en petite tenue. La personne plaignante a affirmé qu'elle ne savait pas qu'une caméra vidéo se trouvait dans la salle d'examen. Elle s'inquiétait que le *dépositaire* ne soit pas autorisé à utiliser un dispositif de vidéosurveillance dans cette salle pendant la fourniture de soins de santé.

Le *dépositaire* a confirmé l'existence d'une caméra dans la salle d'examen. Comme la caméra avait servi à recueillir des renseignements médicaux et que le ministère de la Santé et des Affaires sociales était un *dépositaire*, le cas a été examiné



Depositphotos

en vertu de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux*.

Aux termes de cette loi, la collecte de renseignements médicaux à l'aide d'une caméra vidéo est considérée comme une collecte directe de renseignements. Pour qu'un *dépositaire* soit autorisé à recueillir ce type de renseignements, il doit prouver que la collecte est nécessaire et que la personne y a donné son consentement.

Le degré de nécessité est assez élevé et dépend du contexte. Lorsque les renseignements sont particulièrement sensibles, comme c'est le cas d'une séquence vidéo de soins médicaux prodigués à une personne, ce degré est encore plus élevé. Après avoir discuté de la question avec le *dépositaire*, nous avons estimé que le ministère n'avait pas fourni assez de preuves pour étayer la nécessité qu'une caméra vidéo soit présente dans la salle d'examen. Nous en

avons conclu qu'il n'était pas autorisé, en vertu de la *Loi*, à recueillir des renseignements médicaux de cette manière.

Notre enquêteur a recommandé que le *dépositaire* retire la caméra vidéo, ce que ce dernier a accepté de faire. Cette mesure a été prise rapidement, ce qui a permis de régler la plainte.

Une suite d'événements malheureux : contradictions, retards et atteinte à la vie privée

Dépositaire : ministère de la Santé et des Affaires sociales

En juin 2022, nous avons reçu une plainte au sujet du ministère de la Santé et des Affaires sociales, le *dépositaire* en cause. La plainte portait sur la divulgation de renseignements médicaux par la division des Services de santé mentale et de gestion de l'usage de substances.

La personne plaignante a expliqué que lors de son séjour au Centre correctionnel de Whitehorse, son conseiller aux Services de santé mentale et de gestion de l'usage de substances avait transmis des renseignements médicaux à son gestionnaire de cas du Centre au cours d'appels téléphoniques en mars 2022. Les renseignements médicaux comprenaient des détails que la personne plaignante avait fournis à son conseiller au cours d'une séance de counseling téléphonique. La personne plaignante croyait que les conversations avec son conseiller étaient confidentielles. Elle nous a affirmé n'avoir jamais signé de consentement à la divulgation de renseignements et n'avoir jamais consenti, verbalement ou autrement, à la divulgation de ses renseignements médicaux à qui que ce soit, surtout pas aux Services de santé mentale et de gestion de l'usage de substances. La personne plaignante estimait que son conseiller avait enfreint la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* en divulguant ses renseignements médicaux, ce qui portait atteinte à sa vie privée.

Pour étayer sa plainte, la personne plaignante a déposé quatre pages de preuves qu'elle avait obtenues en faisant une demande d'accès à l'information. Ces preuves étaient des notes que le gestionnaire de cas du Centre avait prises au cours de deux entretiens téléphoniques avec le conseiller des Services.

D'abord, le *dépositaire* a affirmé à l'enquêteur qu'il s'appuyait sur un passage de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* autorisant la divulgation de renseignements médicaux à un fonctionnaire de pénitencier, sans le consentement d'une personne, pour permettre la fourniture de soins médicaux à l'individu. Cette affirmation semblait incompatible avec les preuves fournies par la personne plaignante, car dans les notes prises par le gestionnaire de cas du Centre correctionnel de Whitehorse, il n'avait jamais été question d'un plan de soins médicaux pour la personne plaignante.

L'agent de protection des renseignements personnels désigné par le ministère a rencontré un représentant des Services de santé mentale et de gestion de l'usage de substances pour examiner ce qui s'était passé. Ce représentant a affirmé catégoriquement qu'aucun renseignement médical n'avait été divulgué au Centre, et que c'était plutôt le Centre qui avait divulgué des renseignements médicaux aux Services. Encore une fois, cette affirmation semblait incompatible avec la première réponse du ministère, à savoir que le *dépositaire* avait divulgué au

Centre correctionnel de Whitehorse des renseignements médicaux sur la personne plaignante sous le régime de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux*, comme le confirmaient les preuves fournies par la personne plaignante.

Pour régler le problème, on a remis une copie des preuves fournies par la personne plaignante au ministère pour qu'il les examine. Malgré plusieurs demandes de suivi, nous n'avons eu aucune réponse pendant plusieurs semaines. Nous avons finalement appris que l'agent de protection des renseignements personnels désigné par le ministère, notre principale personne-ressource à ce ministère, était absent pendant deux autres semaines.

En vertu de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux*, le délai de résolution informelle des cas est de 90 jours, après quoi, le cas passe à l'étape de l'examen formel. Jusque-là, les renseignements fournis par le ministère étaient contradictoires et nous ne comprenions pas clairement ce qui s'était passé.

Comme il ne restait pas beaucoup de temps avant l'expiration du délai réglementaire, nous avons tenté de joindre des personnes au sein du ministère de la Santé et des Affaires sociales qui connaissaient le dossier. Nous avons alors appris que le ministère s'appuyait désormais sur un passage de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* qui autorise la divulgation de renseignements médicaux sans le consentement d'une personne pour



Depositphotos

suite...

prévenir un risque de préjudice grave pour la santé ou la sécurité d'une autre personne, mais sans pouvoir obtenir d'autres détails sur la façon dont les Services de santé mentale et de gestion de l'usage de substances étaient arrivés à cette conclusion. C'était là une nouvelle version des faits de la part du ministère.

Nous avons fait un suivi avec plusieurs autres personnes, dont le conseiller et son superviseur, et avons constaté finalement que les diverses versions des faits étaient contradictoires. Par ailleurs, le ministère a refusé de rencontrer notre enquêteur avant la date de retour au bureau de l'agent de protection des renseignements personnels désigné, date bien au-delà du délai réglementaire d'une résolution informelle.

L'affaire étant au point mort, nous avons, dans un ultime effort, joint la direction des Services de santé mentale et de gestion de l'usage de substances. Cela a permis de faire avancer le dossier par la convocation des personnes concernées à une réunion à l'issue de laquelle il a été possible d'obtenir des copies des politiques et procédures des Services.

Comme il ne restait que très peu de temps avant la date limite de résolution informelle, nous sommes finalement arrivés à la conclusion que le *dépositaire* avait effectivement divulgué des renseignements médicaux sur la personne plaignante à un gestionnaire de cas du Centre, sans le consentement de la personne plaignante, et avait donc enfreint la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux*. Bien que

le conseiller ait contesté la manière dont les conversations avaient été documentées par le gestionnaire de cas du Centre correctionnel de Whitehorse, il a reconnu que ces appels avaient eu lieu et que les renseignements médicaux de la personne plaignante avaient été divulgués. Le conseiller a aussi confirmé le fait qu'il n'avait pas documenté les appels téléphoniques et qu'il n'était donc pas en mesure de soutenir sa version des faits ni de prouver que la personne plaignante avait donné son consentement à la divulgation de renseignements médicaux la concernant.

Nous avons conclu que les politiques et méthodes des Services de santé mentale et de gestion de l'usage de substances n'étaient pas assez détaillées pour montrer que les exigences de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* sont respectées.

Nous avons formulé plusieurs recommandations :

- Le ministère de la Santé et des Affaires sociales devrait sans tarder effectuer une évaluation d'atteinte à la vie privée conformément aux dispositions de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* relativement à la divulgation des renseignements médicaux de la personne plaignante.
- Les Services de santé mentale et de gestion de l'usage de substances devraient rédiger et mettre en œuvre des politiques et procédures détaillées obligeant le personnel

à documenter, valider et mettre à jour le consentement d'une personne à la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements médicaux, et établir une méthode à suivre lorsqu'un patient refuse de donner son consentement ou le retire.

- Les Services devraient rédiger et mettre en œuvre une politique et procédure pour se conformer à la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* afin que le personnel soit tenu de documenter tous les cas de divulgation de renseignements médicaux sans le consentement du patient.

Nous avons également fait deux observations :

- S'il n'en existe pas encore, les Services de santé mentale et de gestion de l'usage de substances pourraient envisager d'élaborer et mettre en œuvre une politique et procédure particulières à suivre pour s'occuper de personnes ayant des démêlés avec la justice.
- S'il n'en existe pas encore, les Services pourraient envisager d'adopter une politique et procédure écrites selon lesquelles le personnel serait tenu de conserver des transcriptions précises et mises à jour des conversations avec les parties prenantes, y compris les appels téléphoniques, les notes de cas, la correspondance échangée par courrier électronique, etc.

Rapports d'examen formels produits sous le régime de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux*

Aucun examen formel n'a été effectué en 2022 : tous nos dossiers de plainte ont été résolus par notre équipe de résolution informelle de cas. Cependant, nous avons fermé cette année un dossier ouvert en 2020 et produit conséquemment un rapport.

Garde et surveillance des dossiers de patient d'un *dépositaire* : Rapport d'examen officiel HIP20-03i

Une personne a déposé une plainte auprès du bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée alléguant qu'un médecin avait enfreint la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* en quittant le Yukon sans avoir nommé de *dépositaire* pour les dossiers de patients dont il avait la garde ou la surveillance et dont l'endroit était inconnu, et qu'il n'avait informé personne de l'endroit où se trouveraient ultérieurement ces dossiers.

La commissaire à l'information et à la protection de la vie privée a constaté que le *dépositaire* avait conservé la garde ou la surveillance des dossiers de patients après avoir fermé son cabinet médical et qu'il avait jugé n'avoir aucune obligation juridique de transférer les dossiers de sa patientèle. Elle a aussi constaté que le *dépositaire* n'avait pas respecté son obligation de trouver un endroit sûr pour conserver ces dossiers, qui étaient entreposés dans un entrepôt, qu'il avait omis de déclarer publiquement et par écrit la fermeture de son cabinet, comme il est exigé, et qu'il n'avait conclu aucune entente de services de conservation d'information avec Plexia Electronic Medical Systems, son gestionnaire d'information, pour la conservation des dossiers médicaux électroniques de sa patientèle.

Pour remédier au manquement à la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux*, la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée a recommandé au *dépositaire* de lui fournir ses coordonnées actuelles, l'endroit où se trouvaient les dossiers, l'identité de toutes les personnes ayant eu ou ayant accès aux dossiers de même que les documents attestant de la conformité avec la *Loi*. La commissaire a aussi recommandé au *dépositaire* qu'il prenne des mesures immédiates pour remédier aux infractions à la sécurité identifiées du fait qu'il n'avait pas respecté son obligation d'établir une relation de mandataire avec les personnes ayant accès aux dossiers, contrairement aux exigences de la *Loi*, et qu'il fournisse un rapport d'évaluation du risque que l'un de ses patients subisse un grave préjudice en raison des infractions à la sécurité. La commissaire à l'information et à la protection de la vie privée a accordé au *dépositaire* 60 jours pour fournir les documents indiqués dans les recommandations.

Les recommandations n'ont pas été acceptées.



Statistiques 2022 – Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée

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



106
Demandes

4	Résolutions rapides	34	Questions sur le mandat	6	Ne relèvent pas de nos compétences, mauvais bureau ou aiguillage erroné
2	Commentaires du public	8	Questions sur le bureau	44	Plaintes en attente
5	Questions sur les processus généraux	1	Plainte au bureau	2	Autre

Dossiers de plainte

Dossiers de plainte – résolution informelle de cas	
Dossiers ouverts	44
Accès	34
Vie privée	10
Dossiers clos (comprend les dossiers reportés des années précédentes)	47

Plaintes – Enquête formelle	
Dossiers ouverts	4
Accès	3
Vie privée	1
Dossiers clos (comprend les dossiers reportés des années précédentes)	9

Dossiers de conformité	
Dossiers ouverts	21
Présomption de refus	13
Atteinte à la vie privée	7
Vérification de la conformité	1
Dossiers clos (comprend les dossiers reportés des années précédentes)	27

Enquêtes formelles en lien avec la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, par recommandation

Organisme public	Enquêtes formelles ouvertes et closes	Total	Recommandation		
			Acceptée	Rejetée	Partiellement acceptée
Voirie et Travaux publics	1	2		2	
Environnement	1	3		3	
Développement économique	1	12	4	2	6
Éducation	1	4		4	

Total des dossiers en lien avec la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (plainte, conformité, demande)	
Dossiers ouverts	79
Dossiers clos (comprend les dossiers reportés des années précédentes)	120
Dossiers à reporter	22

Examen des activités d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

Organisme public	Demandes d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée en 2022	Statut
Éducation	Politique de protection des élèves	Examen en cours
Voirie et Travaux publics	Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée – Système de gestion de la clientèle	Examen terminé
Voirie et Travaux publics	Programme d'enregistrement des conducteurs en ligne	Examen en cours
Voirie et Travaux publics	Infolinx	Examen en cours
Voirie et Travaux publics	Apprendo	Examen en cours
Commission de la fonction publique	MonYukon	Examen en cours
Société d'habitation du Yukon	Vidéosurveillance	Examen terminé

Dossiers de demande Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée	
Dossiers ouverts	10
Conseil	1
Commentaire	8
-Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée	7
-Examen de la Loi	1
Décision	1
Dossiers clos (comprend les dossiers reportés des années précédentes)	36

Total des dossiers ouverts en 2022

Organisme public	Nombre de dossiers							Total
	Résolution informelle de cas	Conformité			Dossiers de demande		Enquête formelle sur les plaintes	
		Présomption de refus	Atteinte à la vie privée	Vérification	Décision	Commentaires/ conseils		
Services aux collectivités	1		1					2
Développement économique	1						1	2
Éducation	17	7	3	1		1	1	30
Énergie, Mines et Ressources	2							2
Environnement			1				1	2
Santé et Affaires sociales	11	6	1		1			19
Voirie et Travaux publics	2					6	1	9
Justice	4							4
Commission de la fonction publique	3					1		4
Commission de la santé et de la sécurité au travail	2							2
Société d'habitation du Yukon	1					1		2
Ne relève pas de nos compétences			1					1
	44	13	7	1	1	9	4	79

Statistiques 2022 – Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux

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



33
Demandes

1 Résolutions rapides	21 Questions sur le mandat	0 Ne relève pas de nos compétences, mauvais bureau ou aiguillage erroné
1 Commentaires du public	2 Questions sur le bureau	6 Plaintes en attente
1 Questions sur les processus généraux	0 Plainte au bureau	1 Autre

Dossiers de plainte	
Dossiers ouverts	3
Accès	3
Vie privée	0
Dossiers clos (comprend les dossiers reportés des années précédentes)	10

Total des dossiers (plaintes/conformité/demandes)	
Dossiers ouverts	21
Dossiers clos (comprend les dossiers reportés des années précédentes)	58
Dossiers à reporter	4

Demandes	
Dossiers ouverts	10
Conseil	3
Commentaire	7
Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée	4
Conséquences des régimes ou programmes législatifs ou des programmes actuels du gouvernement du Yukon sur la protection des renseignements personnels	2
Demande de réponse à une question connexe provenant de l'extérieur	1
Décision	0
Dossiers clos (comprend les dossiers reportés des années précédentes)	38

Examen des activités d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

Dépositaire	Demandes d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée	Statut
Santé et Affaires sociales	Logiciel du Système d'information sur les personnes et les familles sans abri	Examen en cours
Santé et Affaires sociales	Panorama	Examen en cours
Santé et Affaires sociales	Infolinx pour accompagner l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée	Examen en cours
Santé et Affaires sociales	Équipe d'intervention en cas d'agression à caractère sexuel	Examen en cours

Dossiers de plainte ouverts en 2022

Dépositaire	Plainte		Demande		Total
	Résolution informelle de cas	Enquête formelle	Commentaire	Conseil	
Santé et Affaires sociales	8		6	1	15
Sommet sur la santé				1	1
TrueNorth Respiratory				1	1
	8	0	6	3	17

Dossiers de plainte – résolution informelle de cas	
Dossiers ouverts	8
Accès	7
Vie privée	1
Dossiers clos (comprend les dossiers reportés des années précédentes)	9

Enquête formelle	
Dossiers ouverts	0
Dossiers clos (comprend les dossiers reportés des années précédentes)	1



Commissaire aux
divulgations dans
l'intérêt public
du Yukon

Rapport annuel 2022 du commissaire aux divulgations dans l'intérêt public du Yukon

Gouvernement du Yukon

L'honorable Jeremy Harper
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 du commissaire aux divulgations dans l'intérêt public du Yukon pour l'année civile 2022. Je suis aussi heureux d'en faire part au public yukonnais.

Cordialement,

Jason Pedlar,
Commissaire aux divulgations dans l'intérêt
public du Yukon

Travailler pour protéger l'intérêt public lors de signalements d'actes répréhensibles

La *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public* est entrée en vigueur le 15 juin 2015. Elle a pour objet de favoriser la confiance du public en permettant aux membres du personnel des *entités publiques* de révéler les actes répréhensibles survenus dans une *entité publique* et de protéger ces personnes contre les représailles. La *Loi* prévoit aussi l'établissement d'un nouveau bureau du commissaire aux divulgations dans l'intérêt public.

Les employés des *entités publiques* peuvent révéler des actes répréhensibles dans l'intérêt du public sans craindre de représailles. Ils ont le choix de faire cette divulgation à un superviseur, à un mandataire désigné de leur *entité publique* ou au commissaire aux divulgations dans l'intérêt public.

Outre ses pouvoirs d'enquête sur la divulgation des actes répréhensibles et sur les représailles, le commissaire peut donner des conseils confidentiels aux employés qui envisagent de révéler des actes répréhensibles.

Message de Jason Pedlar, commissaire aux divulgations dans l'intérêt public

J'aimerais d'abord féliciter l'équipe du bureau du commissaire aux divulgations dans l'intérêt public pour ses accomplissements cette année. C'était sa priorité de clore tous les dossiers ouverts et reportés des années précédentes. Seulement un dossier a été ouvert cette année, mais notre équipe en a classé quatorze; neuf étaient des demandes de commentaire ou de conseil, un était une plainte transmise à notre équipe de résolution informelle des cas, et quatre étaient des enquêtes formelles. Notre équipe est heureuse de déclarer que seulement un dossier a été reporté en 2023.

En plus de régler les dossiers en attente, notre équipe a été tenue occupée par le nombre de demandes, qui a presque triplé cette année.





Le Yukon a accueilli à Whitehorse les commissaires aux divulgations dans l'intérêt public

Chaque année, les commissaires aux divulgations dans l'intérêt public de partout au pays se rencontrent pour échanger sur les pratiques exemplaires, parler de leurs défis communs et discuter des solutions. Pour la troisième année consécutive, le Yukon a organisé la réunion. En 2020 et 2021, la réunion avait été virtuelle en raison de la pandémie de COVID-19.

La conférence de deux jours rassemble des représentants des gouvernements canadiens, qui tous ont la responsabilité de surveiller l'application de la loi et de faciliter la divulgation par le personnel de potentiels actes répréhensibles dans leur organisation. Il y a douze bureaux de ce type au Canada : à Terre-Neuve-et-Labrador, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse, au Québec, en Ontario, au Manitoba, en Saskatchewan, en Alberta, en Colombie-Britannique, au Nunavut, et au Yukon, ainsi qu'un bureau fédéral.



Deuxième journée annuelle des lanceurs d'alerte

La Journée des lanceurs d'alerte, qui tombait le 24 mars cette année, a été créée en 2021 par les bureaux au Canada qui supervisent la loi facilitant la divulgation par les employés de potentiels actes répréhensibles dans leur organisation. Au Yukon, cette loi s'intitule la *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public*. Elle est en vigueur depuis 2015. La *Loi* doit être révisée dans les cinq ans suivant son entrée en vigueur. Le commissaire aux divulgations dans l'intérêt public a profité de l'occasion pour formuler des commentaires.

En ayant travaillé presque sept ans à faire observer la *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public*, nous avons observé plusieurs problèmes, certains ayant été évoqués dans le rapport annuel de 2019.

De notre point de vue, certains problèmes freinent l'atteinte des objectifs de la *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public* :

- Manque de clarté concernant l'autorité du commissaire aux divulgations dans l'intérêt public pour obtenir des documents et des preuves au cours d'une enquête, ce qui a mené à des récusations des avocats du gouvernement envers la présente autorité et causé des délais dans les enquêtes;
- Divulgations de membres du personnel à leurs superviseurs qui ne reconnaissent pas les faits divulgués comme des actes répréhensibles, mais les considèrent plutôt comme des problèmes de ressources humaines;
- Absence de procédures au sein des *entités publiques* pour gérer efficacement le processus de divulgation et protéger adéquatement l'identité de la personne qui la fait, ce qui la met à risque de représailles;
- Manque de formation adéquate pour le personnel d'*entités publiques* sur comment effectuer ou reconnaître une divulgation et la gérer.



Examen de la *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public* en cours

En avril 2022, le ministre responsable de la Commission de la fonction publique a déposé à l'Assemblée législative du Yukon son rapport périodique intitulé *Examen de la Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public*, rapport qui présente les conclusions de la première de deux phases de révision.

La deuxième phase a commencé à l'automne et comprend deux volets :

- un sondage auprès des membres du personnel des *entités publiques* visées par la *Loi*;
- une demande officielle de rétroaction des *entités publiques* visées par la *Loi* et d'autres parties prenantes.

La *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public* a pour objet :

- de faciliter la divulgation d'actes qui, selon le membre du personnel, pourraient être illégaux, dangereux pour le public ou préjudiciables à l'intérêt public;
- de protéger la personne qui fait de telles divulgations;
- de favoriser la confiance du public dans l'administration des *entités publiques*.

Les *entités publiques* visées par la *Loi* comprennent tous les ministères du gouvernement du Yukon et l'Assemblée législative du Yukon.

Dans le cadre de son mandat de surveiller l'application de la *Loi*, le commissaire aux divulgations dans l'intérêt public fera part de ses recommandations et commentaires en vue d'améliorer ladite loi au début 2023.

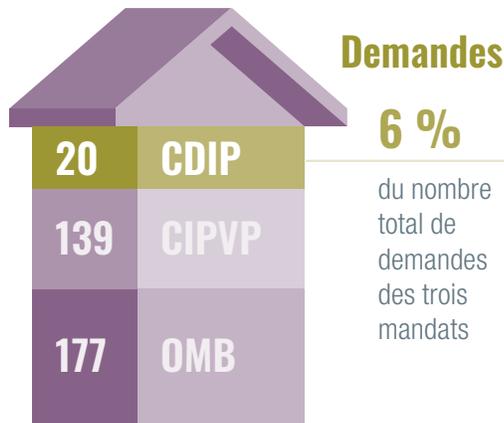
Remarques finales

Vous trouverez des précisions sur les divers dossiers soumis à notre attention et des données statistiques dans les pages qui suivent.

Jason Pedlar
Commissaire aux divulgations dans l'intérêt public



Aperçu des statistiques 2022 du commissaire aux divulgations dans l'intérêt public



Enquêtes formelles



Dossiers clos



9 (64 %)

Demandes de conseil

1 (7 %)

Plainte réglée par résolution informelle de cas (représailles)

4 (29 %)

Plaintes faisant l'objet d'une enquête formelle (reportées des années précédentes)

Fait saillant : Nous avons résorbé notre arriéré de dossiers.

Dossiers ouverts



1 (50 %)

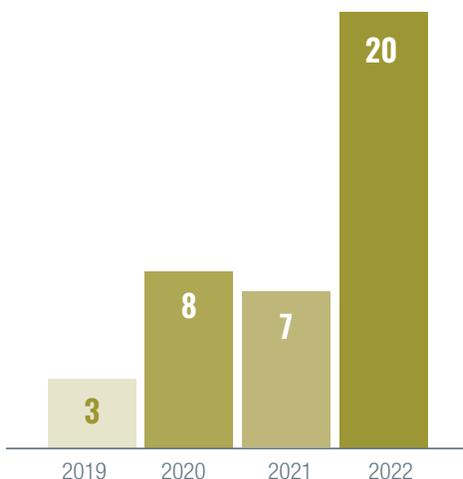
Demande de commentaires (examen de la *Loi*)

1 (50 %)

Dossier réglé par résolution informelle de cas

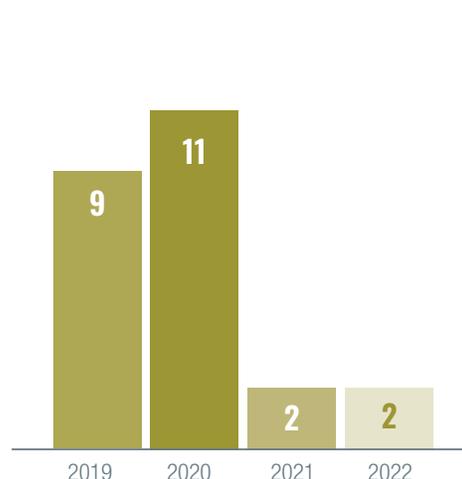
L'enquête a révélé que ce n'était pas de notre ressort

Demandes



Dossiers ouverts

(plainte/demande)



Avis de divulgation

Les divulgations signalées dans une entité publique doivent être soumises à l'attention du commissaire aux divulgations dans l'intérêt public chaque année. **Ministère de la Santé et des Affaires sociales : 1**

Statistiques 2022 – Commissaire aux divulgations dans l'intérêt public du Yukon



0 Commentaires du public	3 Questions sur le bureau	2 Plaintes en attente
2 Questions sur les processus généraux	0 Plainte au bureau	1 Autre
11 Questions sur le mandat	1 Ne relève pas de nos compétences, mauvais bureau ou aiguillage erroné	

Total des dossiers ouverts en 2022

Entité publique	Nombre de dossiers				Total
	Plainte		Demande		
	Divulgations	Représailles	Commentaires	Conseil	
Commission de la fonction publique			1		1
Voirie et Travaux publics		1			1

Plaintes – Résolution informelle de cas	
Dossiers ouverts	1
Représailles (sans suite)	1
Divulgations	0
Dossiers clos en résolution informelle de cas	1

Plaintes – Enquête formelle	
Dossiers ouverts	0
Représailles	0
Divulgations	0
Dossiers clos (y compris des années précédentes)	4

Demandes	
Dossiers ouverts	1
Commentaire – examen de la loi	1
Conseil	0
Décision	0
Dossiers clos (y compris des années précédentes)	9

Total des dossiers (plainte/demande)	
Dossiers ouverts	2
Dossiers clos (y compris des années précédentes)	13
Dossiers à reporter	1

Rapport financier

	Budget 2022-2023	Budget 2021-2022
Personnel (conjointement)	1 204 000 \$	1 135 800 \$
Immobilisations (conjointement)	3 000 \$	5 000 \$
Autre (Ombudsman)	148 000 \$	145 400 \$
Autre (Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée)	161 000 \$	156 400 \$
Autre (Commissaire aux divulgations dans l'intérêt public)	53 000 \$	98 400 \$
Total	1 569 000 \$	1 541 000 \$

yukonombudsman.ca

f @YukonOmbudsman

f @YukonIPC

X @YukonOmbIpcPidc

in @YukonOmbIPCIDC