



• • • R A P P O R T A N N U E L • • •

**OMBUDSMAN ET COMMISSAIRE  
À L'INFORMATION ET À LA  
PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS  
PERSONNELS**



*1 janvier - 31 décembre 2003*



ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON  
*Bureau de l'ombudsman*

**OMBUDSMAN ET COMMISSAIRE  
À L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À  
LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS  
PERSONNELS**



ADRESS POSTALE

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

ADRESS PHYSIQUE

211, rue Main, bureau 200, Whitehorse (Yukon)

TÉLÉPHONE

867-667-8468 • Sans frais au Yukon : 1-800-611-0408 (poste 8468)

TÉLÉCOPIEUR

867-667-8469

ADRESSE DE COURRIEL • SITE WEB

email.ombudsman@ombudsman.yk.ca • www.ombudsman.yk.ca



Photos de l'île Herschell. Désignée parc territorial du Yukon, l'île Herschell se trouve au large de la côte nord du Yukon dans la mer de Beaufort et a été la région d'hivernage des baleiniers américains, britanniques et polynésiens de 1890 à environ 1910. L'île demeure toujours l'emplacement séculaire des Inuvialuit et un lieu traditionnel de chasse, de pêche et de chasse au phoque.

# BUREAU DE L'OMBUDSMAN



## ••• TABLE DES MATIÈRES •••

Lettre au président de l'Assemblée législative . . . . .	1
Énoncé de mission . . . . .	2
Fonctions du bureau de l'ombudsman . . . . .	3
Message de l'ombudsman . . . . .	4
Questions traitées par l'ombudsman . . . . .	6
Bien-fondé du mécanisme interne de traitement des plaintes . . . . .	7
Équilibre entre les droits institutionnels et les droits individuels . . . . .	8
Erreur dans le calcul de réduction de peine . . . . .	10
Délai excessif . . . . .	10
Évaluation des soumissions de contrats . . . . .	12
Cheminement des plaintes présentées à l'ombudsman . . . . .	13
Résumés statistiques . . . . .	14
Dossiers relevant de la compétence de l'ombudsman traités en 2003 . . . . .	14
Résolution des plaintes relevant de la compétence de l'ombudsman reçues en 2003 . . . . .	14
Enquêtes menées en 2003 . . . . .	14
Résultat des enquêtes terminées en 2003 . . . . .	14
Plaintes ne relevant pas de la compétence de l'ombudsman . . . . .	14
Plaintes reçues en 2003 (par organisme) . . . . .	15
Demandes d'information reçues par l'ombudsman . . . . .	15

# COMMISSAIRE À L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS



## • • • TABLE DES MATIÈRES • • •

Fonctions du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels . . .	17
Message du commissaire . . . . .	18
Plaintes sur le commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels . . . . .	21
Examen des programmes et des lois et commentaires . . . . .	22
<i>Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels</i> — Dossiers	
sur le harcèlement en milieu de travail . . . . .	22
<i>Loi sur la protection des adultes et Loi sur le consentement aux soins</i> . . . . .	24
Tribunal d'appel de la Commission de la santé et de la sécurité au travail . . . . .	25
Questions sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels . . . . .	26
L'usage des renseignements personnels . . . . .	26
Une divulgation qui nuit à la protection des renseignements personnels . . . . .	26
Renseignements personnels sur les employés et employées du gouvernement . . . . .	27
Prolongation du délai de réponse à une demande d'accès . . . . .	28
Divulgation de notes de synthèse ministérielles . . . . .	29
Atteinte des objectifs et de l'intention de la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection</i>	
<i>des renseignements personnels</i> . . . . .	30
Cheminement des demandes de révision . . . . .	33
Résumés statistiques . . . . .	34
Types de cas . . . . .	34
Demandes d'enquête en vertu de l'article 48 . . . . .	35
Plaintes en vertu de l'article 42(b) . . . . .	35
Demandes d'information reçues relativement à l'information et la protection des	
renseignements personnels . . . . .	35
Hyperliens . . . . .	36



ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON  
*Bureau de l'ombudsman*

Décembre 2004

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

Monsieur le Président,

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

Le rapport, présenté conformément au paragraphe 31(1) de la *Loi sur l'ombudsman* et au paragraphe 47(1) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, couvre les activités du Bureau de l'ombudsman et du Bureau du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels pour la période allant du 1er janvier 2003 au 31 décembre 2003.

Veuillez agréer mes sentiments les plus respectueux

Hank Moorlag  
Ombudsman



## ••• ÉNONCÉ DE MISSION •••

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

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

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

## • • • FONCTIONS DE L'OMBUDSMAN • • •

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

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

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

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

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

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

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

- les plaintes concernant une action antérieure à juillet 1996, quand la *Loi sur l'ombudsman* est entrée en vigueur

- les plaintes concernant les tribunaux, l'Assemblée législative du Yukon, le Bureau des élections du Yukon, ou des avocats agissant au nom du gouvernement du Yukon
- des différends entre particuliers
- les plaintes contre le gouvernement fédéral
- les plaintes à l'égard desquelles un texte législatif confère un droit d'appel ou de révision

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

## ••• MESSAGE DE L'OMBUDSMAN •••

L'objectif du rapport annuel de l'ombudsman est de présenter à l'Assemblée législative un compte rendu du travail effectué par le bureau durant l'année. Comme par le passé, le rapport annuel comprend un résumé statistique des plaintes reçues, une discussion de la problématique soulevée par les cas et des commentaires généraux concernant l'impact du bureau sur l'administration publique.

Une part importante de notre travail en 2003 a été de répondre aux plaintes du Centre correctionnel de Whitehorse. Durant les enquêtes sur ces plaintes, une relation de travail de coopération et de collaboration s'est établie entre notre bureau et la direction et le personnel du Centre et a permis une amélioration des mécanismes internes de traitement des plaintes et de certaines des pratiques administratives de l'établissement.

Cela illustre le fait que les enquêtes de l'ombudsman, contrairement à la perception commune, ne sont pas de nature confrontationnelle. En fait, elles ont une incidence des plus positives lorsque les autorités publiques reconnaissent la valeur d'une révision par un organisme indépendant des politiques, des pratiques et des procédures d'un établissement. Dans sa lettre datée du 10 décembre 2003, Sharon Hickey, directrice par intérim du Centre, a écrit :

*Les droits des contrevenants, nos responsabilités administratives et notre « justice » correctionnelle ne figurent pas sur beaucoup d'ordres du jour, mais ils sont présents sur le mien. En raison de votre mandat, de la compétence et du décorum que chacun d'entre vous avez démontrés dans l'accomplissement de votre mission, j'ai senti que finalement nous travaillions en collaboration afin d'effectuer certains des changements nécessaires pour améliorer les conditions de détention des prisonniers et des prisonnières et assurer le respect de leurs droits fondamentaux.*

Il est satisfaisant de recevoir cette reconnaissance du travail effectué par le bureau et du bien-fondé d'une approche collaborative lorsqu'il est question de doléances des plaignants et plaignantes. Ces cas sont expliqués plus en détails à partir de la page 7.

En 2003, des changements aux pratiques relatives à l'administration des contrats du gouvernement ont été réalisés à la suite d'un suivi d'une enquête qui a été réglée en 2001. Le cas concernait un contrat de service où il fallait, au stade de soumission, démontrer des compétences techniques. J'ai conclu que des erreurs administratives s'étaient produites dans le processus d'évaluation des soumissions et j'ai recommandé qu'à l'avenir, un spécialiste qualifié en contrat de

service participe aux évaluations des soumissions lorsque des éléments techniques complexes entrent en jeu. Ce sujet est discuté plus en détail à la page 12.

Il existe d'autres exemples sur la façon dont l'ombudsman peut agir à titre d'agent de changement au travers de ses enquêtes sur les plaintes du public. Le bureau a reçu 79 plaintes en 2003. De ce nombre, 10 ont nécessité une enquête et à ce chiffre s'ajoutent 24 enquêtes reportées de 2002. Seize enquêtes ont été conclues en 2003 et 18 ont été reportées en 2004. J'ai le plaisir d'annoncer que les recommandations présentées aux autorités publiques, à la suite des enquêtes, ont été acceptées et mises en pratique.

Un grand nombre de plaintes ont été réglées sans avoir à entreprendre d'enquête officielle et à faire des recommandations. L'article 15 de la *Loi sur l'ombudsman* prévoit une résolution informelle en émettant des dispositions spécifiques permettant à l'ombudsman ou à la direction du

*Les enquêtes de l'ombudsman ont une incidence des plus positives lorsque les autorités publiques reconnaissent la valeur d'une révision par un organisme indépendant des politiques, des pratiques et des procédures d'un établissement.*





ministère ou de l'organisme d'initier des discussions directes dans le but de résoudre la plainte.

Depuis la création du bureau de l'ombudsman en 1996, beaucoup de travail a été accompli afin d'établir des relations de travail avec les ministères et les organismes qui favorisent de tels règlements informels. À cet égard, je remercie particulièrement les sous-ministres qui ont été très réceptifs à mes demandes de réunions pour d'une part, discuter de la résolution d'enjeux particuliers et d'autre part, pour créer et promouvoir un cadre dans lequel les discussions peuvent avoir lieu.

Sans minimiser ces réalisations très positives, il nous reste encore beaucoup de travail à accomplir. La communication inefficace est un point commun que l'on retrouve dans la majorité des plaintes. J'ai déjà abordé ce sujet dans mes rapports annuels précédents, mais cela mérite d'être répété. Souvent, les autorités publiques ne donnent pas les bonnes raisons pour une décision ou évitent de donner des explications

### **Avis à l'autorité**

**15(2) L'ombudsman peut à tout moment durant l'enquête ou après consulter une autorité pour tenter de régler la plainte ou pour toute autre raison.**

complètes et transparentes sur des situations qui donnent lieu à des plaintes. De plus, de nombreux plaignants et de nombreuses plaignantes ne possèdent pas les habilités nécessaires pour présenter clairement, et dans certains cas, respectueusement leurs doléances. Cette combinaison de facteurs mène tout droit à un conflit et entraîne souvent une augmentation du nombre de plaintes présentées au bureau.

Il est dit que l'un des indices d'une réelle démocratie est la capacité d'un gouvernement non seulement à tolérer la critique mais aussi à l'accueillir favorablement. Cette capacité est difficile à développer, car accueillir la critique va habituellement à l'encontre de nos instincts de base. Si les fonctionnaires sont sur la défensive dans leur milieu de travail, cette attitude peut facilement être interprétée par le public comme un reflet des valeurs d'entreprise. À mon avis, voici certains des points sur lesquels le gouvernement peut faire plus de travail :

- En réponse aux plaintes du public, élaborer, en collaboration avec les ministères, un mécanisme de traitement des plaintes orienté vers l'amélioration de la prestation des programmes et de l'administration publique.
- Former les fonctionnaires à régler les conflits de façon productive. La Direction du perfectionnement professionnel de la Commission de la fonction publique continue d'offrir des

cours en résolution de conflits, mais, comme je l'ai mentionné dans mon rapport annuel de 2002, chaque ministère peut adopter une approche plus proactive en évaluant les obligations opérationnelles pour cette formation et en préparant un plan de formation du personnel selon les besoins.

- Énoncer des valeurs d'entreprise sur lesquelles les fonctionnaires peuvent se modeler au lieu de recourir, face à la critique, à une attitude défensive ou condescendante.

Pour aider les ministères et les organismes gouvernementaux à élaborer un mécanisme interne de traitement des plaintes, voici comme référence des lignes directrices conçues par mon collègue, l'ombudsman de la Colombie-Britannique. Vous pouvez consulter ce document sur le site Web de l'ombudsman de la C.-B. à l'adresse : [http://www.ombd.gov.bc.ca/reports/Public\\_Reports/PR40\\_ICM/index.html](http://www.ombd.gov.bc.ca/reports/Public_Reports/PR40_ICM/index.html) (en anglais seulement). Pour aider les ministères à concevoir des mécanismes internes de traitement des plaintes, les compétences de mon bureau sont à leur service.

*La communication inefficace est un point commun que l'on retrouve dans la majorité des plaintes.*

## • • • QUESTIONS TRAITÉES PAR L'OMBUDSMAN • • •

En décrivant le travail effectué au cours de l'année, nous incluons une discussion des questions soulevées et nous utilisons l'information relative à chaque dossier pour indiquer comment les problématiques ont été réglées. Nous adoptons cette méthode pour deux raisons. D'abord, il est plus révélateur de mettre en évidence des sujets précis que de simplement décrire en détail les cas particuliers. En second lieu, nous voulons respecter les obligations relatives à la confidentialité énoncées dans la *Loi sur l'ombudsman*.

Le travail de l'ombudsman repose sur le principe fondamental que les enquêtes sont confidentielles et tenues en secret. Le résultat d'une enquête n'est transmis qu'au plaignant et qu'à l'autorité contre qui la plainte a été déposée. Cette approche favorise l'ouverture, la franchise et l'approche non accusatoire qui caractérisent une enquête de l'ombudsman.

*Cette approche favorise l'ouverture, la franchise et l'approche non accusatoire qui caractérisent une enquête de l'ombudsman.*

Néanmoins, la *Loi sur l'ombudsman* exige que le bureau fasse rapport du travail accompli dans son rapport annuel, et il serait difficile de le faire sans présenter un sommaire des enquêtes de cas. Les sommaires suivants sont donc présentés dans

le contexte des normes et des motifs d'impartialité définis dans l'article 23 de la *loi* sur lesquels l'ombudsman peut fonder son opinion pour déterminer si une autorité a agi injustement ou non.

### Procédure après l'enquête

23(1) L'ombudsman peut faire rapport de son opinion motivée à l'autorité et formuler la recommandation qu'il juge appropriée, s'il estime, au terme d'une enquête :

- a) qu'une décision, une recommandation, un acte ou une omission ayant fait l'objet de l'enquête était :
  - (i) contraire à la *loi*,
  - (ii) injuste, abusive ou irrégulièrement discriminatoire,
  - (iii) conforme à une disposition législative ou autre règle de droit ou pratique qui est injuste, abusive ou irrégulièrement discriminatoire,
  - (iv) fondé, même en partie, sur une erreur de droit ou de fait ou sur des moyens ou des facteurs non pertinents,
  - (v) lié à l'application d'une procédure arbitraire, déraisonnable ou injuste,
  - (vi) autrement répréhensible;
- b) l'acte, l'omission, la décision ou l'action sur la décision ou la recommandation par l'autorité :
  - (i) a été faite dans un but condamnable,
  - (ii) l'autorité n'a pas donné d'explications suffisantes et appropriées relativement à la nature de la question,
  - (iii) l'autorité a été négligente ou a mal agi;
- c) il y a eu un retard indu avant que la plainte objet de l'enquête n'ait été examinée.



### Procédure après l'enquête

23(2) Sans que soit limitée la portée du paragraphe (1), l'ombudsman peut recommander :

- a) qu'une question soit déferée à l'autorité compétente pour un examen supplémentaire;
- b) qu'un acte fasse l'objet d'une réparation;
- c) qu'une omission ou qu'un retard soit rectifié;
- d) que la décision ou la recommandation soit annulée ou modifiée;
- e) que des motifs soient énoncés;
- f) qu'une pratique, une procédure ou une conduite soit modifiée;
- g) qu'un texte législatif ou autre règle de droit soit réexaminé;
- h) que d'autres mesures soient prises.

Quand une personne dépose une plainte visant une autorité, on encourage habituellement cette personne à recourir au mécanisme interne de traitement des plaintes avant de s'adresser au bureau de l'ombudsman. Si le mécanisme interne ne lui donne pas satisfaction, cette personne

peut alors présenter sa plainte au bureau de l'ombudsman. L'article 14(c) de la *Loi sur l'ombudsman* donne à l'ombudsman le pouvoir discrétionnaire de refuser d'enquêter si une procédure administrative en place offre un recours convenable au plaignant ou à la plaignante.

### Refus d'enquêter

14 L'ombudsman peut refuser d'enquêter ou de poursuivre l'enquête relativement à une plainte, si, à son avis :

- c) la loi ou la procédure administrative existante confère un recours suffisant dans les circonstances à la personne lésée, et si cette dernière ne s'est pas prévalué du recours, son omission à cet égard ne se fonde sur aucune justification raisonnable;

### Bien-fondé du mécanisme interne de traitement des plaintes

Dans l'un des cas réglés en 2003, un prisonnier du Centre correctionnel de Whitehorse (CCW) s'est adressé à l'ombudsman parce qu'il a estimé que les autorités du CCW n'avaient pas tenu compte de la plainte qu'il avait présentée à propos du comportement inapproprié d'un membre du personnel. Le prisonnier a expliqué qu'il s'était plaint auprès de l'administration de l'attitude et du comportement négatifs et inappropriés de l'agent à son égard.

L'enquête a confirmé que le personnel du CCW avait bien reçu le rapport du prisonnier, mais qu'aucune mesure n'avait été prise pour répondre à ses griefs. Durant l'enquête, il est devenu apparent que la procédure en place de réception, d'enquête et de suivi des plaintes des prisonniers et prisonnières sur les agissements ou le comportement du personnel ne répondait pas aux normes d'impartialité énumérées dans les politiques existantes du CCW.

L'ombudsman a recommandé au CCW de réviser le mécanisme de réception et d'enquête des plaintes pour garantir que le processus de traitement des plaintes est juste, impartial et expéditif. Le CCW s'est engagé à réviser et à modifier ses politiques et ses pratiques afin de mettre en place un mécanisme de traitement des plaintes juste et impartial.



## Équilibre entre les droits institutionnels et les droits individuels

Les porte-parole du CCW ont identifié les enquêtes de l'ombudsman comme étant un moyen d'obtenir ou de recueillir des renseignements pour aider, selon la directrice, « à trouver l'équilibre entre la sécurité institutionnelle et les droits des prisonniers et des prisonnières ». La directrice perçoit l'ombudsman comme « un partenaire important qui s'assure que le travail accompli et les services à la personne sont justes, responsables et légaux ».

En 2003, l'ombudsman a mené plusieurs enquêtes et a fait part des ses conclusions au CCW. Par la suite, l'ombudsman et le CCW ont tenu des discussions sur ce que le CCW pouvait faire pour répondre aux problèmes administratifs identifiés à la suite des enquêtes. Dans la plupart des cas, l'ombudsman a été satisfait des mesures correctives prises par le CCW qui ont permis de régler les plaintes sans avoir à rédiger de rapport officiel.

Dans un cas, une personne avec une condition médicale préexistante avait été condamnée à l'emprisonnement. Lors de la détermination de la peine, la directrice du CCW a déclaré au

tribunal que le CCW pouvait répondre aux besoins médicaux du prisonnier. Toutefois, lors de l'admission, le dortoir médical, habituellement utilisé pour les personnes ayant des besoins médicaux, était occupé. Par conséquent, le prisonnier a volontairement accepté d'être temporairement logé dans une unité d'isolement. La seule disponible était l'unité no 1 qui est surnommée par les prisonniers et prisonnières « le trou », parce qu'elle est habituellement utilisée pour l'isolement disciplinaire. Le plaignant a eu l'impression d'être traité comme s'il était dans cette cellule pour sanction disciplinaire et non pour attention médicale spéciale.

La plainte reposait sur deux différents motifs. Le premier est que la politique d'isolement du CCW en vigueur à ce moment-là a été utilisée de façon inappropriée. Quand une décision, une recommandation, une action ou une omission fondée sur des politiques et des mécanismes par ailleurs adéquats est utilisée de façon inappropriée, cela est injuste. Cela peut se produire quand l'intention des politiques ou des procédures est ignorée ou non respectée afin de nuire à un résultat particulier. Dans ce cas, le CCW a abusivement mis en œuvre les politiques d'isolement disciplinaire envers ce prisonnier. Le deuxième motif est que les actions étaient oppressives. Des actions oppressives signifient qu'elles ont une incidence excessivement punitive, sévère ou harcelante sur une personne.

Le CCW a introduit un « Formulaire d'instructions spéciales » détaillant les raisons spécifiques pour lesquelles les prisonniers et prisonnières sont placés en isolement. L'ombudsman a été convaincu que ce changement a efficacement réglé cette plainte.

Dans une plainte connexe, ce même prisonnier, quand il s'est rendu compte des conditions dans lesquelles il était placé, a utilisé le mécanisme interne de traitement des plaintes du CCW, le « Formulaire de demandes », pour faire part de ses doléances. Le prisonnier s'est par la suite plaint auprès de l'ombudsman du fait que le CCW n'a pas répondu à son « Formulaire de demandes » d'une manière acceptable. Les deux fois où il a donné la demande aux agents de correction, ils lui ont retourné sans réponse.

Le motif justifiant de cette plainte est que le CCW n'a pas agi correctement dans la mesure où les agents de correction savaient, ou auraient dû savoir, qu'ils n'agissaient pas conformément à la politique relative aux demandes des prisonniers et prisonnières. Une autorité agit incorrectement quand elle manque, intentionnellement ou par négligence, à l'une de ses obligations envers une personne, entraînant ainsi des conséquences négatives.



Le CCW a identifié que le format du « Formulaire de demandes » des prisonniers et prisonnières en utilisation à ce moment-là ne favorisait pas de bonnes pratiques administratives. Avec l'aide de l'ombudsman, le CCW a révisé le formulaire pour garantir que la politique relativement au mécanisme interne de traitement des plaintes serait correctement respectée. L'ombudsman a été convaincu que ces changements ont efficacement réglé le grief du plaignant.

Dans un autre cas, un prisonnier s'est plaint à l'ombudsman que le personnel du CCW avait fait un usage excessif de la force. Durant l'enquête qui s'est ensuivie, la politique de l'établissement en matière de punition et d'utilisation de la force a été étudiée afin de déterminer si les actions avaient été conformes à la politique. Bien que l'utilisation de la force n'ait pas été jugée excessive, il a été remarqué qu'aucune mesure n'avait été prise à la suite de l'usage de la force ni qu'aucun formulaire de rapport exigé par les politiques

n'avait été rempli. Par conséquent, la plainte a été jugée comme « fautive par ailleurs ». Une action, omission, décision ou recommandation peut être jugée « fautive » si elle s'éloigne clairement d'une politique, d'une procédure ou d'un mécanisme qui fixe les mesures à prendre.

Les discussions ont mené à un règlement sans avoir besoin de rédiger un rapport officiel. Le CCW a convenu de s'assurer que le personnel connaît bien les politiques. De plus, des instructions sur les obligations des politiques seront incluses lors de confirmations (en cours) des attestations accordées aux employés dans le domaine des moyens de contrainte. L'ombudsman a été convaincu que ces changements ont efficacement réglé le grief du plaignant.

L'ombudsman a reçu une autre plainte portant sur une audience disciplinaire au CCW. L'audience a été enregistrée, selon les obligations de la politique de discipline et des règlements des prisonniers et prisonnières. Le motif de la plainte était que l'agent d'audience avait éteint le magnétophone et, à ce moment-là, l'agent et le prisonnier avaient échangé des propos violents. L'enquête a confirmé que l'agent d'audience avait agi incorrectement. Cela a compromis l'intégrité et l'impartialité de l'audience.

Le CCW a convenu que les agents qui participent aux audiences disciplinaires doivent posséder une formation appropriée et l'établissement a commencé à former son personnel en conséquence. Le CCW a aussi convenu du besoin d'avoir un processus d'audiences d'infractions disciplinaires plus indépendant et objectif. Ce point sera étudié plus en détail lors de la révision de la *Loi sur les services correctionnels*. L'engagement du CCW à garantir une impartialité procédurale lors des audiences disciplinaires a satisfait l'ombudsman et la plainte a été réglée sans avoir à rédiger un rapport officiel.



## Erreur dans le calcul de réduction de peine

Dans un cas réglé en 2003, un prisonnier du CCW a communiqué avec l'ombudsman quand il a été incapable de convaincre l'administration qu'une erreur s'était produite dans le calcul de sa peine. Il estimait que l'administrateur des peines avait oublié de lui créditer 12 jours de réduction méritée de peine. Bien que le prisonnier ait fourni des renseignements à l'administrateur et à la direction générale à propos de l'erreur, il a été incapable de les persuader qu'une erreur s'était produite dans le calcul. Le fait de ne pas lui avoir crédité le temps de réduction méritée a influé sur la date de sa sortie de prison.

L'enquête a confirmé que l'administrateur des peines avait omis de créditer au prisonnier les 12 jours de réduction de peine. Les dirigeants du CCW ont accepté d'examiner la question et ont, par la suite, recalculé la date de libération anticipée pour y inclure les 12 jours de réduction de peine qui n'avaient pas été crédités. Cela a résolu le grief du plaignant.

Durant l'enquête de l'ombudsman, il est devenu évident que la question des réductions de peine au CCW ne respectait pas les obligations de la loi en matière d'attribution et de confiscation de réduction de peine. En réponse à cette enquête, le CCW a convenu d'élaborer une politique détaillée relativement à

l'administration des réductions de peine des prisonniers et prisonnières. Voici certains des points stipulés :

- Un énoncé clair des obligations juridiques relatives à l'attribution et à la confiscation de réduction de peine.
- Une description de la méthode de calcul de réduction de peine et de détermination de dates de libération anticipée.
- L'obligation d'insérer un sommaire suivi des crédits et des confiscations de temps de réduction de peine dans le dossier d'un prisonnier ou d'une prisonnière.
- L'obligation d'informer régulièrement et précisément les prisonniers et prisonnières de leurs crédits attribués et confisqués.
- Des lignes directrices pour la confiscation de réduction de peine à titre de sanction disciplinaire.
- Dans le cas d'une controverse sur l'exactitude d'un calcul, élaboration d'un processus pour une révision de bonne foi et impartiale des calculs de la peine.

Le CCW a aussi convenu de réviser tous les dossiers courants des prisonniers et prisonnières pour garantir que les obligations légales en matière de crédit et de perte de réduction de peine ont été satisfaites dans les autres cas, qu'un grief ait été présenté ou non.

Ce cas démontre comment des plaintes déposées devant l'ombudsman peuvent apporter une solution à la personne concernée et peuvent mener à l'élaboration de politiques aidant les autorités à assumer leurs responsabilités d'une façon juste pour tout le monde.

## Délai excessif

Le défaut de réponse ou le retard dans la communication d'une décision ou dans le suivi peut avoir de graves conséquences pour la personne concernée. Les situations personnelles définissent si un délai est excessif ou non. On considère habituellement qu'un délai est excessif quand le service offert au public est retardé de façon incorrecte, inconsistante, inutile ou pour des raisons non pertinentes.

Dans les cas où le retard découle d'une erreur administrative involontaire, un appel du bureau de l'ombudsman est souvent suffisant pour résoudre la question sans avoir à entreprendre une enquête. Si le retard se produit régulièrement ou semble être le résultat d'un problème systémique, l'ombudsman peut alors mener une enquête.



En 2003, une personne a reçu une facture du ministère de la Voirie et des Travaux publics pour des frais associés au retrait de son véhicule garé sur l'accotement de la route. La personne a communiqué avec l'ombudsman en lui mentionnant qu'elle n'avait pas reçu de réponse à sa lettre envoyée au ministère. Dans cette lettre, la personne demandait pourquoi on ne lui avait pas donné l'occasion de retirer elle-même son véhicule et a demandé un détail des coûts facturés. L'autorité en question avait remis la facture au ministère des Finances pour recouvrement, mais le plaignant a estimé qu'il aurait dû être en mesure de revoir sa facture avant de devoir la payer.

L'ombudsman a communiqué avec le cadre supérieur qui a convenu que le plaignant avait le droit de recevoir en temps voulu une réponse à sa demande de renseignements et que le défaut de lui répondre était une négligence de la part du ministère. Ce ministère a accepté de fournir immédiatement au plaignant les renseignements demandés. Étant donné l'engagement du ministère à

prendre les mesures immédiates pour répondre au grief, l'ombudsman a déterminé qu'une enquête n'était pas nécessaire.

Dans un autre cas, une personne s'est plainte qu'il y avait eu un délai excessif dans la communication d'une décision sur une question impliquant le ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources. La personne croyait qu'une décision concernant sa demande d'annulation de prêt aux petites entreprises devait être prise en 2000. N'ayant aucune nouvelle du ministère, la personne a donc présumé que sa demande avait été acceptée. En 2003, en lisant dans le journal que sa dette était en souffrance, la personne a appris que cela n'était peut-être pas le cas. Entre temps, la responsabilité de ces questions financières a été transférée du ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources au ministère des Finances. La personne s'est enquis de la décision du ministère des Finances, mais n'a pas reçu de réponse.

Durant l'enquête, le ministère des Finances a reconnu qu'il n'a pas répondu comme il aurait dû et a convenu de transmettre à la personne une lettre avec sa décision et de s'excuser du délai. Cela a résolu le grief et l'ombudsman a considéré la question réglée.

L'ombudsman a rencontré le sous-ministre d'Énergie, des Mines et des Ressources à propos du manque de suite donné à la demande initiale du plaignant pour l'annulation du prêt. En réalité, une décision avait été prise peu de temps après la réception de la demande, mais on ne l'avait pas transmise au plaignant. L'agent gouvernemental s'occupant du dossier a pensé qu'il n'y avait aucune obligation, dans ce cas, à en informer la personne en question. Le sous-ministre a convenu qu'une notification aurait dû être faite rapidement et que le défaut de le faire contredit les normes de prestation de services du ministère. Le sous-ministre s'est engagé à confirmer ces normes de prestation de services et à les faire respecter. Cela a réglé la plainte.





## Évaluation des soumissions de contrats

À la suite d'une enquête concernant un processus incorrect d'évaluation de soumissions, l'ombudsman a conclu, en 2003, que des erreurs administratives s'étaient produites. Le document d'appel d'offres pour les propositions de soumissions exigeait une évaluation des compétences techniques par de la formation et de l'expérience. L'ombudsman a déterminé que le comité d'évaluation avait compromis l'objectif du

document d'appel d'offres en accordant des points sur la base de promesses et d'intentions sincères, plutôt que sur les compétences réelles. Bien que l'autorité contractante ait rationalisé l'attribution de points en interprétant le critère d'une façon qui s'adaptait à une promesse ou à une intention de la part du proposant, l'ombudsman a conclu que cela n'était pas l'objectif des dispositions du contrat.

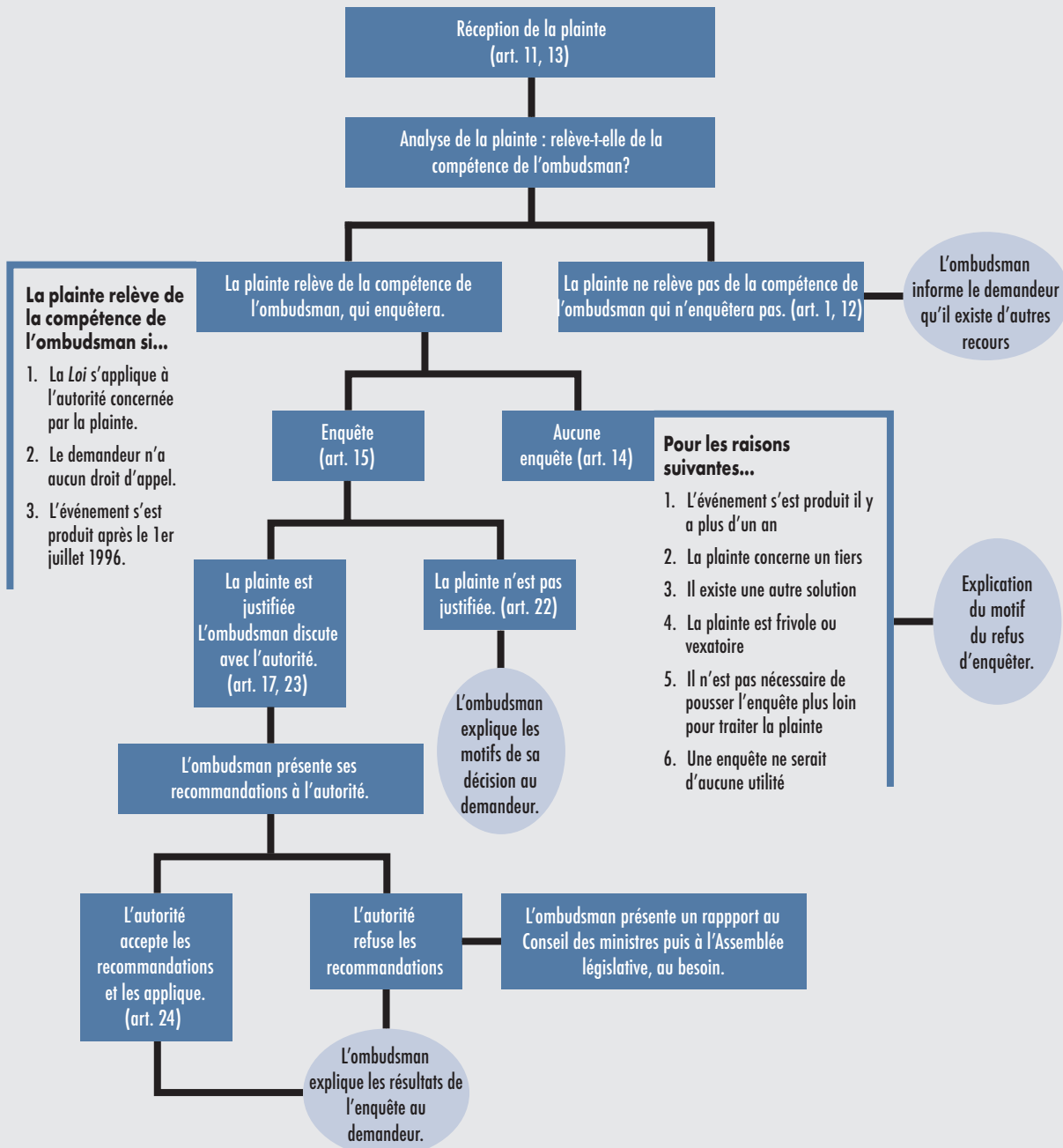
Selon l'ombudsman, les deux proposants auraient dû être assujettis aux mêmes normes relativement à la conformité aux spécifications. L'enquête n'a pas tranché sur la

question de qui aurait dû recevoir le contrat; cela n'en était pas le but. Plutôt, l'ombudsman a seulement examiné l'impartialité du processus d'évaluation. Il a donc recommandé qu'à l'avenir, un spécialiste qualifié en contrat de service participe aux évaluations des soumissions lorsque des éléments techniques complexes entrent en jeu. La recommandation a été acceptée.





• • • CHEMINEMENT DES PLAINTES PRÉSENTÉES À L'OMBUDSMAN • • •



## ••• RÉSUMÉS STATISTIQUES – BUREAU DE L'OMBUDSMAN •••

### PLAINTES RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DE L'OMBUDSMAN MENÉES EN 2003

Reportées de 2002	29
des enquêtes	23
pas encore classées	6
Reçu en 2003	79
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>
Terminées en 2003	89
Reportées en 2004	20
des enquêtes	18
pas encore classées	2

### RÉSOLUTION DES PLAINTES RELEVANT DE LA COMPÉTENCE DE L'OMBUDSMAN REÇUES EN 2003

Enquête formelle	10
Résolue d'une autre façon	33
Enquête plus approfondie non nécessaire	1
Renseignements fournis insuffisants	11
Enquête sans avantage pour le plaignant ou la plaignante	1
Retrait de la plainte	3
Plaintes résolues	1
Pas encore classées	2
Un appel législatif existe	7
Ne relevant pas de la compétence de l'ombudsman	10
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>

### ENQUÊTES TRAITÉES EN 2003

Reportées de 2002	23
Ouvertes en 2003*	11
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>
Complétées en 2003	16
Reportées en 2004	18

\* Comprend un plainte reçue en 2002, mais l'enquête a commencé en 2003.

### RÉSULTAT DES ENQUÊTES COMPLÉTÉES EN 2003

Plaintes justifiées après de l'enquête	–
Plaintes non justifiées après de l'enquête	1
Plaintes annulées	5
Plaintes réglées	10
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

### PLAINTES NE RELEVANT PAS DE LA COMPÉTENCE DE L'OMBUDSMAN REÇUES EN 2003

Affaires	8
Tribunaux	2
RPC, AE et Agence des douanes et du revenu du Canada	1
Gouvernement fédéral	6
Municipalités	1
Autres	4
Autres Provinces	1
GRC	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

Les demandes d'information exigent souvent du temps de recherche.

• • • RÉSUMÉS STATISTIQUES – BUREAU DE L'OMBUDSMAN • • •

<b>PLAINTES REÇUES EN 2003 – PAR ORGANISME</b>				
ORGANISME	PLAINTES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE	PLAINTES N'AYANT PAS FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE	PAS CLASSÉES	TOTAL
Services aux collectivités	1	2	–	3
Éducation	–	1	–	1
Énergie, Mines et Ressources	1	1	–	2
Environnement	–	–	2	2
Finances	2	–	–	2
Santé et Affaires sociales	–	13	–	13
Voirie et Travaux publics	2	4	–	6
Infrastructure	–	2	–	2
Justice	–	7	–	7
Commission de la fonction publique	2	2	–	4
Association des infirmières et infirmiers autorisés du Yukon	–	1	–	1
Tourisme	–	2	–	2
Centre correctionnel de Whitehorse	2	13	–	15
Régie des hôpitaux au Yukon	–	1	–	1
Société d'habitation du Yukon	–	2	–	2
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	–	6	–	6
Pas une organisme	–	10	–	10
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>67</b>	<b>2</b>	<b>79</b>

**DEMANDES D'INFORMATION REÇUES PAR L'OMBUDSMAN**

**TOTAL** 85

Les demandes d'information exigent souvent du temps de recherche.



## FONCTIONS DU COMMISSAIRE À ••• L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION ••• DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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

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

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

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

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

Une autre disposition de la *Loi* charge le commissaire de veiller à l'application de la *Loi* et de s'assurer que ses objectifs sont atteints. Le commissaire peut, entre autres, recevoir les plaintes et les commentaires du public à propos de l'application de la *Loi*<sup>1</sup>, mener des enquêtes sur ces plaintes et en faire rapport. Le commissaire peut également commenter les incidences d'une *loi*, d'un projet de *loi* ou d'un projet de programme d'un organisme public sur l'accès à l'information ou la protection de la vie privée.

<sup>1</sup> « Application de la *Loi* » signifie toute mesure prise par l'archiviste, un organisme public ou le commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels destinée à satisfaire aux exigences de la *Loi*.

## • • • MESSAGE DU COMMISSAIRE • • •

En plus des renseignements statistiques et d'une discussion sur les diverses problématiques traitées durant l'année, j'ai toujours considéré très important de faire, d'année en année, une évaluation générale de l'atteinte des objectifs de la loi. En effet, l'article 42 accorde au commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels des responsabilités spécifiques dans le but d'évaluer l'application de cette loi et de s'assurer que ses objectifs sont atteints.

### Pouvoirs généraux du commissaire

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

Dans mes rapports annuels précédents, j'ai déjà abordé de façon générale ce sujet, mais je crois qu'il est maintenant temps de faire une évaluation plus directe. Je vais décrire certains événements qui indiquent clairement une tendance au secret, plutôt qu'à la transparence et la responsabilité à l'égard du public que la loi est censée produire.

Le premier cas est une modification de la loi proposée par la Commission de la fonction publique afin de créer une exception spécifique concernant le droit d'accès aux dossiers d'une enquête sur le harcèlement en milieu de travail. Cet amendement altère véritablement l'intention fondamentale de la loi. La modification comprend une clause permettant à un organisme public de refuser carrément l'accès à un dossier entier, au lieu de justifier le secret de certains des renseignements inclus en précisant que leur divulgation pourrait être nuisible. La problématique est discutée plus en détail à la page 22.

Le deuxième cas se rapporte à une décision du ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources de refuser au public l'accès aux notes de synthèse ministérielles. Le ministère s'est reposé sur l'article 16 de la loi qui autorise un organisme public à refuser de divulguer des renseignements qui

dévoileraient des conseils ou des recommandations conçus par ou pour un organisme public ou un ministre. Le ministère a maintenu que non seulement les dossiers entiers doivent être exempts de divulgation en vertu de la loi, mais aussi que leur existence même soit tenue secrète. Après révision, j'ai déterminé qu'une telle position n'était absolument pas conforme à la loi et j'ai recommandé la divulgation de presque tous les dossiers.

La troisième situation se rapporte à trois cas où des organismes publics se sont reposés sur l'article 13(2) de la loi pour refuser aux candidats et candidates l'accès à leurs renseignements personnels. L'article 13(2) donne aux organismes publics l'autorisation discrétionnaire de ni confirmer ni infirmer l'existence de dossiers recherchés dans certains cas, rares, où la divulgation de l'existence ou non de ces dossiers pourraient nuire à la vie privée ou à l'application de la loi. Après révision de ces trois cas, j'ai déterminé que l'utilisation de l'article 13(2) n'était pas justifiée.



### Teneur de la réponse

13(1) Dans la réponse visée à l'article 11, le gérant des documents doit indiquer à l'auteur de la demande :

- c) si la communication de tout ou partie du document est refusée :
    - (i) les motifs du refus et la disposition de la loi qui le permet,
- (2) Malgré le sous-alinéa (1)c)(i), l'organisme public peut refuser de confirmer ou de nier l'existence de ce qui suit :
- a) un document visé à l'article 19.1;
  - b) un document qui contient des renseignements visé à l'article 19 ou à l'article 19.1;
  - c) un document qui contient des renseignements concernant l'auteur de la demande ou un tiers.

Dans mes rapports adressés aux organismes publics, j'ai mis l'accent sur le fait que, en vertu de la loi, les organismes publics, lorsqu'ils exercent leur pouvoir discrétionnaire, doivent mettre en balance le droit d'une personne à accéder à ses renseignements personnels et toute autre considération. Il m'était apparu que les organismes publics prenaient leurs décisions en accordant plus de poids aux raisons d'intérêt public pour ne pas divulguer des renseignements qu'aux objectifs réels de la loi. Malgré ces commentaires figurant dans mes rapports aux organismes publics, je remarque que se perpétue la tendance au parti pris, rendu possible par les exemptions discrétionnaires – telles que prévues par la section 13(2) qui autorise les organismes publics à y recourir – et que la loi n'exige pas des organismes publics une justification de l'exercice de leur

pouvoir discrétionnaire lors de la prise de décision. À mon avis, cela va à l'encontre de l'objectif et de l'intention de la loi, et est entièrement en contradiction avec les pratiques en usage dans les autres régions du Canada ayant des lois essentiellement semblables.

Le dernier cas que je veux illustrer concerne une situation dans laquelle j'ai jugé qu'il était nécessaire de convoquer officiellement un représentant du ministère des Services aux collectivités pour qu'il réponde, sous serment, à des questions afin de me permettre de comprendre comment cet organisme public pouvait refuser à une personne l'accès à des dossiers que, lors de la révision, il a prétendu ne pas avoir en sa possession ou sous son contrôle. Ni mon enquête préalable ni ma communication écrite à l'organisme public n'ont pu régler cette divergence. L'explication qui finalement a transparu était que

l'organisme public s'était aligné sur la réponse d'un autre organisme public face à la demande de dossiers semblables effectuée par la même personne, au lieu de créer sa propre réponse fondée sur sa recherche et un examen minutieux des dossiers demandés. L'organisme public a refusé l'accès à la personne en croyant fausement qu'il détenait les dossiers recherchés. Toutefois, une autre recherche a révélé que ce n'était pas le cas.

Dans mon rapport après révision, j'ai souligné le fait que la loi exige que les organismes publics prennent toutes les mesures nécessaires pour que la réponse à une demande d'accès d'une personne soit transparente, précise et complète. Dans ce cas-là, la réponse était incorrecte et le processus de révision a été inutilement entravé par la réticence ou l'incapacité de l'organisme public à expliquer ouvertement son erreur.

### Obligation de l'organisme de prêter assistance au gérant des documents

10 L'organisme public dont relève un document doit faire les efforts raisonnables pour prêter assistance au gérant des documents et pour permettre à ce dernier de fournir une réponse franche, précise et complète à toute personne qui présente une demande de communication.



Les révisions effectuées en 2003 n'ont pas toutes présenté de semblables problématiques. Néanmoins, les cas mentionnés ci-dessus m'ont amené à la conclusion que les objectifs de la loi ne sont pas atteints. Ce qui signifie, tout compte fait, que la loi ne rend pas les organismes publics plus responsables envers le public. La Cour d'appel de la Saskatchewan offre la meilleure définition du concept de responsabilité envers le public en vertu de la loi sur l'accès à l'information :

*« L'objectif fondamental de la [loi] reflète une philosophie générale de divulgation totale, sauf si l'information est exempte en vertu d'un langage clairement déterminé. La loi présente des exemptions spécifiques à la divulgation, mais ces exemptions limitées n'obscurcissent pas la politique principale qui mentionne que la divulgation, et non le secret, est l'objectif dominant de la loi. Cela ne veut pas dire que les exemptions statutaires n'ont peu ou pas d'importance. Nous reconnaissons leur intention d'avoir une application et une portée significatives. La loi prévoit des exemptions spécifiques pour traiter des abus potentiels. La divulgation de certains types de renseignements peut nuire à des intérêts légitimes de nature privée. En conséquence, des exemptions spécifiques ont été déterminées afin d'atteindre un équilibre réalisable entre les intérêts opposés. Les provisions générales*

*de la loi concernant la divulgation, en plus des exemptions spécifiques, imposent « l'équilibre » atteint entre les droits individuels à la protection des renseignements personnels et la politique fondamentale de rendre les dossiers et les actions des organismes disponibles à l'examen par le public. »<sup>2</sup>*

Le défi est d'encourager et de maintenir, au sein du gouvernement, une culture de transparence qui reflète ces principes de la loi. À la page 32 de ce rapport, je présente des suggestions qui, selon moi, pourraient entraîner des changements visibles. Certains de ces changements peuvent être apportés rapidement; d'autres représentent le genre « d'investissement » qui exige de la planification et un effort continu.

Dans cette optique, j'ai offert les services du bureau à titre de ressource en espérant que l'objectif d'atteindre les plus hauts niveaux de transparence et de responsabilité pourra être réalisé dans un esprit de coopération et de collaboration. Mon objectif est d'évaluer les progrès et de continuer à analyser, dans mes rapports annuels, comment la loi est appliquée afin d'assurer l'atteinte de ses objectifs.

En 2003, j'ai reçu 26 demandes de révision auxquelles s'en ajoutait une qui avait été reportée de l'année précédente. Tel qu'indiqué dans le résumé statistique, 12 révisions ont été terminées et 15 ont été reportées à 2004.

En vertu du pouvoir général du commissaire d'évaluer l'application de la loi pour s'assurer de l'atteinte de ses objectifs, je reçois parfois des plaintes ou des commentaires du public concernant l'application de la loi et je mène alors des enquêtes. En 2003, j'ai reçu cinq plaintes de ce genre et en ai reporté deux de l'année précédente. Des griefs liés à l'application de la loi n'entraînent pas nécessairement toujours une enquête. Dans la mesure où je reçois ces plaintes en vertu de mes responsabilités de contrôleur de l'application de la loi, je peux décider de retarder le début d'une enquête afin de déterminer si le grief est lié à une situation exceptionnelle ou si la tendance qui se dessine exige une intervention. Aucune plainte reçue en 2003 n'a exigé d'enquête.



<sup>2</sup> General Motors Acceptance Corp. of Canada v. Saskatchewan Government Insurance (Sask. C.A.) [1993] S.J. No. 601.



• • •

## PLAINTES SUR LE COMMISSAIRE • • • À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS • • •

L'article 47(1)(b) de la *loi* exige que le commissaire inclue dans son rapport annuel toute plainte et révision de plaintes sur des décisions, des actions ou des défauts d'agir du commissaire.

L'objectif de cette obligation est de rendre le commissaire responsable de ces agissements. Aucune autre procédure n'existe pour traiter les plaintes sur le rendement du commissaire, parce qu'il est un agent indépendant de l'Assemblée législative.

### Rapport annuel du commissaire

47(1) Chaque année le commissaire présente un rapport au président de l'Assemblée législative sur :

- b) les plaintes et les révisions qui découlent des décisions, des actes ou des omissions du commissaire.

En 2003, une personne a demandé au commissaire de réviser la décision d'un organisme public lui ayant refusé l'accès à des renseignements qu'elle avait demandés. Par la suite, elle a exprimé de la frustration à propos de la durée de la révision. Cette révision faisait partie d'un nombre de dossiers qui étaient liés, d'une façon ou d'une autre, à des appels présentés au tribunal et posaient la question à savoir si le Conseil médical du Yukon était un « organisme public » en vertu de la *loi*.

Durant mon enquête préalable, le dossier a été involontairement placé avec d'autres dossiers en attente de la décision de la Cour d'appel du Yukon. L'erreur s'est produite à cause de la croyance erronée que l'organisme public concerné était le Conseil médical du Yukon, quand, en fait, il s'agissait du ministère de la Justice. À la suite de cette erreur, la révision a sommeillé jusqu'à la décision de la Cour d'appel du Yukon. Ce retard était injustifié et excessif. Le commissaire a écrit une lettre à la personne pour s'excuser de cette erreur.

La *loi* exige qu'une révision soit terminée dans un délai de 90 jours. Dans cette situation, le commissaire a déterminé que les termes de la *loi* étaient indicatifs et qu'un défaut de se conformer à la directive procédurale ne condamnait pas la poursuite de l'enquête. L'enquête a donc été terminée.

• • • PROGRAMMES ET DES LOIS • • •

## EXAMEN DES ET COMMENTAIRES

L'un des rôles du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels consiste à commenter les programmes gouvernementaux ou les projets de loi qui peuvent avoir une incidence sur les droits à la protection des renseignements personnels ou à l'accès à l'information des Yukonnais et des Yukonnoises. En 2002, le commissaire a présenté les commentaires suivants :

### Pouvoirs généraux du commissaire

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

- c) commenter les incidences des projets législatifs ou des programmes d'un organisme public
  - existants ou proposés
  - sur l'accès à l'information et sur la protection de la vie privée;

### **La Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels – Dossiers sur le harcèlement en milieu de travail**

Le 16 octobre 2003, la Commission de la fonction publique (CFP) a convoqué le commissaire à une réunion dans le but de discuter d'une proposition de modification de la loi. La modification envisagée voulait adresser le fait que la loi n'avait pas été conçue pour enquêter sur des questions très délicates comme le harcèlement en milieu de travail. Cette problématique avait déjà été soulevée dans des révisions du commissaire, et, en particulier, dans un cas traité avec la Cour suprême du Yukon qui faisait appel à la révision du commissaire. Pour replacer cette discussion dans son contexte, voici quelques renseignements de base.

En vertu de la Politique sur le harcèlement en milieu de travail du gouvernement du Yukon, la Commission de la fonction publique est responsable de mener des enquêtes sur les allégations de harcèlement en milieu de travail. Cette politique exige la confidentialité, tel que stipulé dans l'article 2.7 :

*En vertu de cette politique, les plaintes officielles et officieuses, ainsi que les renseignements et le matériel connexes à ces plaintes sont confidentiels et ne sont pas divulgués à des personnes non autorisées.*

De la même façon, les dossiers créés au cours des enquêtes doivent, en vertu de la politique, être conservés par la CFP dans un classeur spécial et sécurisé.

De temps à autre, la CFP reçoit des demandes légales d'accès à ces dossiers provenant généralement de personnes impliquées dans les enquêtes et qui veulent accéder à leurs renseignements personnels contenus dans les dossiers. Pour justifier la non-divulgaration des dossiers recherchés, la CFP a répondu en invoquant la politique de confidentialité s'appliquant à ces dossiers et diverses exceptions au droit général d'accès en vertu de la loi.

À maintes reprises, le commissaire a fait remarquer à la CFP que la loi, dans ces cas-là, ne permet pas aux organismes publics de refuser l'accès à la totalité des dossiers. Les organismes publics doivent soigneusement examiner leurs dossiers pour déterminer si certains renseignements doivent être protégés, et, quand cela est possible, séparer ou effacer ces renseignements du dossier et donner au requérant ou à la requérante l'accès au reste du dossier.



Dans un cas spécifique, le commissaire, après révision, a recommandé à la CFP de donner à la personne l'accès au dossier en litige et d'expurger certaines sections du dossier. La CFP n'a pas suivi la recommandation du commissaire et la personne a fait appel à la Cour suprême du Yukon.

Dans *Avoledo c. le commissaire du territoire du Yukon et le gouvernement du Yukon représenté par la Commission de la fonction publique*, 2003 YKSC 10, le juge Veale a déclaré :

*Je considère que Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels ne prévoit pas de façon générale la non-divulgence d'un certain type de dossier ou de renseignement. En fait, l'article 5(1) stipule le droit d'accès à tout dossier, à moins qu'il ne tombe sous l'action de la non-divulgence selon l'article 5(2). Cet article énonce explicitement que si un renseignement visé par une exception peut être raisonnablement séparé ou effacé du dossier, la personne requérante a le droit d'accéder au reste du dossier. À mon avis, l'article 5 établit le processus à suivre dans l'application de n'importe quel article de la Partie 2 de la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels ...*

...

*Les objectifs de la loi supportent aussi ce processus. L'article 1(a) donne au public le droit d'accès à l'information sous réserve de certaines exceptions énoncées dans l'article 1(c) Je réitère qu'aucune des exceptions au droit d'accès spécifiées ne peut être interprétée pour justifier la non-divulgence générale.*

Le juge Veale a ordonné à la CFP de donner l'accès au dossier expurgé à la personne requérante.

La CFP a proposé les changements suivants à la loi :

19.1(1) Un organisme public peut refuser de divulguer un dossier créé au cours ou en prévision d'une enquête pour savoir s'il y a eu violation ou pour savoir quoi faire dans le cas d'une violation de

- (a) la politique sur le harcèlement en milieu de travail approuvée par le Conseil exécutif ou le commissaire du Conseil exécutif et qui régit le comportement des employés d'un organisme public dans le cadre de leur emploi pour cet organisme; ou
- (b) une disposition d'une convention collective en vertu de laquelle le gouvernement du Yukon est l'employeur définissant et offrant un mécanisme pour traiter le harcèlement en milieu de travail d'un employé d'un organisme public par un employé d'un organisme public.

Le 22 octobre 2003, le commissaire a écrit au commissaire de la fonction publique, avant la réunion, pour lui faire part des préoccupations suivantes :

- Cette modification change fondamentalement la nature et l'application de la loi. Elle introduit une exception au droit d'accès général fondée uniquement sur le contenu d'un dossier. Cela est différent de toutes les exceptions semblables prévues par la loi et fondées sur le critère de préjudice.
- L'article 19, à lequel cette proposition de modification est jointe, exige la considération du critère de préjudice. Il n'offre pas de protection générale aux dossiers créés durant l'application de la loi. Plutôt, il donne à un organisme public le pouvoir discrétionnaire de refuser de divulguer des renseignements, si on peut raisonnablement s'attendre à ce que la divulgation ait l'un des effets énumérés aux paragraphes (a) à (n). Je ne crois pas que les dossiers créés au cours d'une enquête, en vertu de la politique sur le harcèlement en milieu de travail, devraient bénéficier d'une protection plus importante que des dossiers créés au cours de l'application de la loi.



Lors de la réunion, la CFP a accepté de retravailler la proposition, d'identifier les préjudices spécifiques qui pourraient découler d'une divulgation de renseignements et de rendre donc la proposition plus en accord avec l'exception de l'application de la loi selon l'article 19.

Le 28 octobre 2003, la CFP a fourni au commissaire une version révisée de la proposition qui « répondrait aux questions du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels ». Le commissaire a aussi été avisé que la proposition serait présentée à l'Assemblée législative le 30 octobre 2003. Bien que la proposition ait contenu une liste de préjudices qui pourraient découler d'une divulgation, elle a, de façon inattendue, présenté le paragraphe (f) – une disposition qui n'avait pas été discutée à la réunion.

**19.1(2) L'organisme public peut refuser de communiquer un document ayant trait au harcèlement en milieu de travail, ainsi que les renseignements qu'il contient ou y afférents dont la communication risquerait vraisemblablement :**

...

- f) de révéler un document qui a été fourni à titre confidentiel dans le cadre d'une enquête menée sur une plainte portée en vertu d'une politique ou d'une disposition visée au paragraphe (1);

En raison de la contrainte de temps, le commissaire a envoyé un courrier électronique à la CFP s'opposant à l'inclusion du paragraphe (f) parce qu'il serait utilisé pour refuser la divulgation de dossiers entiers, non sur la base qu'une divulgation de certains renseignements dans un dossier provoquerait des préjudices, mais plutôt sur la base non expliquée que le dossier entier était assujéti à la « politique de confidentialité ». La CFP n'a pas répondu à l'objection du commissaire. La modification a été présentée à l'Assemblée législative le 30 octobre 2003 et acceptée par cette dernière.

L'ajout du paragraphe (f) transforme, de manière fondamentale, l'application de la loi. À la connaissance du commissaire, ce changement ne recevait pas l'approbation de la CFP. En plus de l'ajout du paragraphe (f), l'introduction du paragraphe (2) autorise un organisme public à refuser l'accès à « ... un dossier sur le harcèlement en milieu de travail et à tout renseignement dans ou sur ce dossier ». Ce changement permet la non-divulgation de dossiers entiers au lieu de seulement les renseignements spécifiques qui pourraient être nuisibles.

Les dossiers des enquêtes sur le harcèlement en milieu de travail bénéficient d'un niveau de protection qui excède largement les exceptions prévues pour les dossiers sur l'application de la loi. Même si la bonne motivation de la CFP était de défendre ses intérêts légitimes en protégeant le milieu du travail

de tout effet nuisible attribuable à la divulgation de renseignements concernant des enquêtes sur l'application des politiques, il n'en demeure pas moins que le commissaire estime que les droits d'accès à l'information ont été réduits et que les organismes publics sont moins responsables envers le public.

### **Loi sur la protection des adultes et Loi sur le consentement aux soins**

Deux avant-projets de loi ont été présentés au commissaire pour révision et commentaires. Le premier était un avant-projet de la *Loi sur la protection des adultes* et la prise de décisions les concernant. Cette loi proposait trois niveaux de soutien aux adultes qui ont besoin d'aide lorsqu'ils doivent prendre des décisions au niveau personnel. L'autre avant-projet était la *Loi sur le consentement aux soins* qui permettrait la prise de décisions au nom d'une personne qui nécessite des soins.

Le commissaire a souligné que certaines parties de la proposition de loi se basaient essentiellement sur la présomption du consentement éclairé des adultes au partage de renseignements personnels. Des suggestions ont été faites pour renforcer les dispositions se rapportant au consentement éclairé. Le commissaire a aussi remarqué que les gens désignés par la loi pour agir à titre de représentant d'un adulte qui a besoin d'aide ou de



soins ont l'autorité légale d'utiliser les renseignements les plus personnels sur cette personne. Ce pouvoir s'accompagne de la responsabilité de protéger ces renseignements personnels. Pour cette raison, le commissaire a fortement encouragé d'inclure dans la *loi* les règlements de protection des renseignements personnels suivants :

- Recueillir seulement les renseignements personnels nécessaires pour exercer l'autorité légale.
- Utiliser les renseignements personnels seulement pour la raison qu'ils ont été recueillis.
- Faire des arrangements raisonnables pour la sécurité des renseignements afin de les protéger d'une divulgation, d'un accès ou d'un usage non autorisé.
- Détruire les renseignements personnels d'une façon qui respecte la vie privée de la personne concernée, quand le but pour lequel les renseignements ont été recueillis est atteint.

Ces changements se sont reflétés dans les révisions de l'avant-projet. Le commissaire a suggéré que les « organismes désignés », responsables de répondre aux rapports de négligence et d'abus envers les adultes, soient considérés comme des « organismes publics » en vertu de la *loi*. Aussi, le « Conseil de consentement et de capacité » créé par la *Loi sur le consentement aux soins* devrait être considéré comme un « organisme public ». Un changement a été apporté pour attribuer aux « organismes désignés » le statut légal d'organisme public, mais non au « Conseil de consentement et de capacité », parce qu'il s'est avéré, après consultation juridique, être une entité autonome du gouvernement.

### **Tribunal d'appel de la Commission de la santé et de la sécurité au travail**

La présidence du tribunal d'appel de la Commission de la santé et de la sécurité au travail a demandé l'opinion du commissaire à propos de l'application de la *loi* au tribunal. En décembre 2002, le commissaire avait décidé que la Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon n'était pas, selon la *loi*, un organisme public faisant partie du traitement des dossiers actifs. Bien que le tribunal existe en vertu de la *Loi sur les accidents du travail* pour entendre des appels, il est un organisme indépendant de la Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon.

Le commissaire a répondu qu'il serait inapproprié de donner son opinion par rapport au tribunal avant qu'une question, sous forme de révision ou de plainte en vertu de la *loi*, ne lui soit présentée. Afin de déterminer si un tribunal est un organisme public ou non, il faut effectuer un examen méticuleux des lois et des règlements habilitants du tribunal, ainsi qu'une analyse du degré de contrôle dont fait preuve le gouvernement relativement aux fonctions principales du tribunal. Le commissaire a exprimé l'opinion qu'une telle détermination ne peut se réaliser que dans un contexte de révision où les parties concernées ont la possibilité de présenter des arguments concernant l'application de la *loi*. Le commissaire a suggéré au tribunal de consulter un avocat ou une avocate.

Le commissaire a convenu que le processus d'identification des entités assujetties à la *loi* ne devrait pas être trop difficile. À cette fin, il a encouragé le ministre responsable de la *loi* à chercher des modifications qui clarifieraient la définition d'un « organisme public ».

**Le commissaire a convenu que le processus d'identification des entités assujetties à la *loi* ne devrait pas être trop difficile.**

• • •

## QUESTIONS SUR L'ACCÈS À • • • L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES • • • RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

### L'usage des renseignements personnels

Une personne peut demander au commissaire d'examiner son grief contre un organisme public qui ne traite pas ses renseignements personnels conformément à la loi. Lors d'une telle révision, le commissaire examine le comportement de l'organisme public par rapport aux règlements imposés, à la partie 3 de la loi, sur la collecte, l'usage et la divulgation de renseignements personnels.

Une plainte a été reçue en 2003 à la suite de l'utilisation de renseignements personnels tirés des dossiers scolaires d'un élève dans le but de vérifier le dossier de congés de maladie d'un professeur travaillant dans une autre école. Ce professeur était le parent de l'élève en question. Durant l'évaluation et la médiation, l'organisme public a convenu que la collecte, l'usage et la divulgation des renseignements personnels de l'élève allaient à l'encontre de la loi, parce que l'usage n'était pas en accord avec les intentions pour lesquels ces renseignements personnels ont été recueillis. La médiation a réglé le grief.

### Une divulgation qui nuit à la protection des renseignements personnels

Au Yukon, comme ailleurs au Canada, les médias utilisent souvent la loi pour obtenir des renseignements de la part du gouvernement. En 2003, un journaliste a fait plusieurs demandes d'accès à des dossiers. Dans l'un des cas, la demande concernait des dossiers comprenant des renseignements personnels sur les enfants pris en charge.

Santé et Affaires sociales a refusé l'accès aux dossiers demandés, sur la base que leur divulgation serait une ingérence injustifiée dans la vie privée d'une tierce personne. La personne requérante a soutenu que la divulgation de ces dossiers était souhaitable afin de soumettre les activités du gouvernement du Yukon à un examen public et que la divulgation ferait probablement la promotion de la santé et de la sécurité publique. L'article 25(4) de la loi donne des exemples de circonstances pertinentes, comme celles mentionnées ci-dessus, qui doivent être considérées avant qu'un organisme public puisse refuser de divulguer des renseignements personnels sur une tierce partie. Et cela correspond à l'un des objectifs de la loi qui est de rendre ces organismes plus responsables envers le public.

En fin de compte, il y a eu enquête sur le grief et le commissaire a décidé, étant donné les circonstances entourant ce cas, que les dossiers particuliers demandés « ne constituaient pas le véhicule approprié pour soumettre les activités du gouvernement du Yukon ou de cet organisme à un examen public », puisque les dossiers contenaient des renseignements personnels hautement confidentiels et stigmatisés. Le commissaire a confirmé la décision de l'organisme public de refuser la demande de la personne requérante.

### Atteinte à la vie privée

25(4) Avant de refuser de communiquer des renseignements en vertu du présent article, l'organisme public tient compte des circonstances pertinentes et examine notamment si:

- f) la communication est souhaitable parce qu'elle permet au public de surveiller de près les activités du gouvernement du Yukon ou d'un organisme public;



## Renseignements personnels sur les employés et employées du gouvernement

La *loi* exige qu'un organisme public refuse à un requérant sa demande d'accès aux renseignements personnels d'une tierce partie, si la divulgation de ces renseignements représente une ingérence injustifiée

dans la vie privée de la tierce personne. La *loi* énumère ensuite des exemples de renseignements qui, si divulgués, représentent une telle ingérence. L'un des ces exemples porte sur les renseignements personnels liés à l'emploi d'une personne.

Toutefois, la *loi* énumère certains exemples limités et spécifiques de renseignements personnels qui, si divulgués, ne représentent pas une ingérence injustifiée dans la vie privée d'une tierce personne. L'un des ces exemples porte sur les renseignements liés au poste, à la fonction ou à l'échelle salariale d'un employé ou d'une employée du gouvernement.

### Atteinte à la vie privée

25(1) L'organisme public doit refuser de communiquer à l'auteur d'une demande des renseignements personnels concernant un tiers si la communication constitue une atteinte injustifiée à la vie privée de ce tiers.

(2) Est réputée constituer une atteinte injustifiée à la vie privée d'un tiers la communication de renseignements personnels qui, selon le cas :

d) ont trait aux antécédents professionnels ou scolaires d'un tiers;

(3) La communication de renseignements personnels ne constitue pas une atteinte injustifiée à la vie privée d'un tiers :

e) si les renseignements portent sur le poste, les fonctions ou la fourchette salariale du tiers à titre de cadre, d'employé ou de membre d'un organisme public ou à titre de membre du personnel d'un ministre;

Une révision effectuée par le commissaire en 2003 a concerné une demande d'accès à des renseignements personnels pour une enquête sur le comportement d'un employé. Dans son rapport après révision, le commissaire a souligné la distinction entre les renseignements d'un employé du gouvernement qui peuvent être divulgués publiquement et ceux qui doivent être considérés comme des renseignements personnels. La *loi* reconnaît que même si des renseignements sur une personne relatifs à sa capacité professionnelle ne peuvent être considérés comme des renseignements personnels, lorsque ces renseignements se rapportent à une enquête ou à une évaluation sur un comportement éventuellement inapproprié, la nature des renseignements change. Ils deviennent à ce moment-là des renseignements personnels. Leur divulgation représente alors une ingérence injustifiée dans la vie privée de la personne.





Tel était le cas des renseignements qui faisaient l'objet du litige dans cette révision. L'examen du dossier, par le commissaire, a révélé qu'une évaluation du rendement de l'employé et qu'une discussion sur l'à-propos des mesures disciplinaires étaient en cours. Les renseignements étaient donc des renseignements professionnels qui ne doivent pas être divulgués. Ils ne faisaient pas partie de la définition limitée de renseignements sur le poste, la fonction ou l'échelle salariale d'un employé du gouvernement qui doivent être disponibles au public. Le commissaire a confirmé la décision de l'organisme public de refuser la demande de la personne requérante.

### **Prolongation du délai de réponse à une demande d'accès**

En vertu de la *loi*, un organisme public peut demander une prolongation du délai pour répondre à une demande d'accès aux dossiers. Le gestionnaire de document est autorisé à accorder une prolongation raisonnable selon le cas et certaines conditions. L'une de ces conditions existe quand il y a une demande d'un grand nombre de dossiers et que le respect du délai empiéterait de façon déraisonnable sur le fonctionnement de l'organisme public.

On a demandé au commissaire de revoir une décision du gestionnaire de documents de prolonger le délai de réponse à une demande d'accès faite auprès du ministère de la Santé et des Affaires sociales. Durant la médiation, l'organisme public a présenté une liste de tous les dossiers demandés et cela a permis à la personne requérante de limiter sa demande aux dossiers spécifiques recherchés. Les parties

concernées se sont alors entendues sur un calendrier raisonnable pour la communication des dossiers et le grief a été résolu.

#### **Prorogation du délai**

12(1) Le gérant des documents peut proroger, pour une période raisonnable, le délai pour répondre à une demande dans les cas suivants :

- b) la demande comporte la production ou la consultation d'un grand nombre de documents et l'observation du délai imparti aurait pour effet d'entraver abusivement les activités normales de l'organisme public;





## Divulgence de notes de synthèse ministérielles

L'article 16 de la *loi* autorise un organisme public à refuser à une personne requérante l'accès à des renseignements qui dévoilent des recommandations ou des conseils présentés à un ministre. Le ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources s'est appuyé sur cette exception pour refuser à un journaliste sa demande d'accès à des notes de synthèse ministérielles. La réponse de l'organisme public a été que de telles notes de synthèse adressées au ministre contenaient des conseils ou des recommandations et ne seraient donc pas divulguées.

### Avis, recommandations ou projets de règlement

16(1) L'organisme public peut refuser de communiquer des renseignements dont la communication révélerait les avis, les recommandations ou les projets de *loi* ou de règlement élaborés par ou pour un organisme public ou un ministre.

(2) L'organisme public ne peut, en vertu du paragraphe (1), refuser de communiquer :

a) des documents factuels;

Durant l'enquête, l'organisme public a vivement maintenu devant le commissaire que les dossiers dans leur ensemble étaient protégés de la divulgation par l'article 16. L'organisme public a aussi argumenté que la divulgation de l'existence même des notes de synthèse représentait une violation de la confidentialité dans laquelle elles étaient préparées.

Le commissaire a conclu que les motifs sous-tendant la décision de l'organisme public de refuser l'accès n'avaient aucun fondement légal. La *loi* autorise l'organisme public à refuser l'accès uniquement aux renseignements qui révéleraient des conseils ou des recommandations, et non aux dossiers entiers. La *loi* ordonne à l'organisme public de déterminer si les renseignements spécifiques contenus dans un dossier exempt de divulgation peuvent raisonnablement être séparés ou effacés. Si cela est le cas, cela doit être fait et la personne requérante doit avoir accès au reste du dossier.

Le paragraphe (2) de l'article 16 énonce explicitement qu'un organisme public ne doit pas refuser de divulguer, en vertu du paragraphe (1), des renseignements factuels. Après examen des notes de synthèse, le commissaire a conclu que la majorité des renseignements relevait du factuel, et il a donc recommandé la divulgation de presque tous les dossiers. Une recommandation a été faite de ne pas divulguer certains des dossiers ou renseignements dans les dossiers, sur la base de la protection de la vie privée d'une tierce personne.

L'organisme public a suivi les recommandations du commissaire.

• • • OBJECTIFS ET DE L'INTENTION • • •

## ATTEINTE DES DE LA LOI

Partout dans le monde, les lois sur la protection des renseignements personnels et de la vie privée ont été promulguées afin de refléter deux principes démocratiques de base : rendre l'administration du gouvernement plus ouverte, transparente et responsable envers le public, et imposer au gouvernement une responsabilité de protéger les renseignements personnels qui sont sous la garde ou sous le contrôle de ses ministères et organismes.

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* du Yukon tente d'atteindre l'objectif d'ouverture, de transparence et de responsabilité en donnant au public le droit d'accéder à toute information d'ordre général détenue par les organismes publics, ainsi qu'à leurs renseignements personnels. Ces droits d'accès sont assujettis seulement à certaines exceptions limitées et spécifiques. L'objectif d'ouverture et de transparence ne peut être atteint si les renseignements personnels doivent être soutirés d'arrache-pied aux organismes publics qui

donnent l'interprétation légale la plus étroite possible au droit d'accès à l'information. La position par défaut du gouvernement doit être la divulgation et non le secret.

Les exceptions au droit d'accès doivent être appliquées seulement quand elles peuvent être entièrement justifiées. Dans le cas des exceptions discrétionnaires, les organismes publics ont l'obligation de considérer tous les facteurs et de déterminer si ces derniers peuvent jouer en faveur de la divulgation, même dans les cas où la loi confère l'autorité de ne pas divulguer les renseignements.

L'article 42 confère au commissaire la responsabilité d'évaluer l'application de la loi pour s'assurer de l'atteinte de ses objectifs. C'est en effectuant des révisions, en recevant des plaintes ou des commentaires du public relativement à l'application de la loi et en ayant des interactions quotidiennes avec les organismes publics que je peux faire les observations suivantes. Ces dernières mettent sérieusement en question l'application des principes et de l'intention de la loi par les organismes publics du Yukon.

En répondant aux demandes d'accès à l'information, les organismes publics :

- Ont eu recours à l'exclusion globale de l'accès à des catégories de documents, alors que de telles exemptions n'existent pas conformément à la loi.
- Ont appliqué des exemptions discrétionnaires conformément à la loi, sans considérer les facteurs pertinents qui auraient pu jouer en faveur d'une divulgation. Quand un organisme public est autorisé, mais non tenu à refuser l'accès, il doit considérer les objectifs de la loi avant de décider de refuser ou non la divulgation.
- N'ont pas effectué un examen des dossiers, un par un et ligne par ligne, tel que prescrit par la loi, afin de déterminer le droit d'accès à l'information.
- N'ont pas correctement identifié les dossiers spécifiques correspondant à une demande d'accès et n'ont donc pas répondu de façon « ouverte, juste et complète », tel que prescrit par la loi.

***La position par défaut  
du gouvernement doit être la  
divulgation et non le secret.***



Voici d'autres indices signalant que la *loi* ne reçoit pas la considération méritée :

- Le manuel sur la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, élaboré par le gouvernement en 1999 à titre de point de départ pour aider les organismes publics à appliquer la *loi*, reste un outil de référence inadéquat.
- Depuis que le besoin a été identifié en 2000, aucun progrès pratique n'a été fait en matière d'élaboration de modification de la *loi* pour clarifier la définition d'un « organisme public. »
- Les rôles et responsabilités des coordonnateurs de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* varient grandement entre les ministères. Aucune norme n'existe pour la définition et la reconnaissance de leurs compétences.
- La formation des coordonnateurs ministériels de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* n'a pas été poursuivie.
- Un programme de formation coordonnée pour appuyer l'application de la *loi* se trouve en complète désorganisation depuis que la responsabilité de la *loi* est passée du ministère de l'Éducation au ministère de la Voirie et des Travaux publics. Cette situation est largement attribuable au roulement du personnel et à la réduction de l'importance du poste de gestionnaire de dossiers qui se situait, avant le changement, au niveau de la direction et qui était tenu par l'archiviste.
- Il n'existe pas de présentation de rapports destinés au public sur l'application de la *loi*. Dans la majorité des autres régions, le ministre responsable de la *loi* présente un rapport annuel sur tous les aspects de l'application de la *loi* et sur la portée de l'atteinte des objectifs de la *loi*.
- Les propositions de plans législatifs ou de programmes des organismes publics ne sont pas systématiquement présentées au commissaire pour révision et commentaires, tel que recommandé à l'article 42(c) de la *loi*.

*L'objectif d'ouverture et de transparence ne peut être atteint si les renseignements personnels doivent être soutirés d'arrache-pied aux organismes publics qui donnent l'interprétation légale la plus étroite possible au droit d'accès à l'information.*



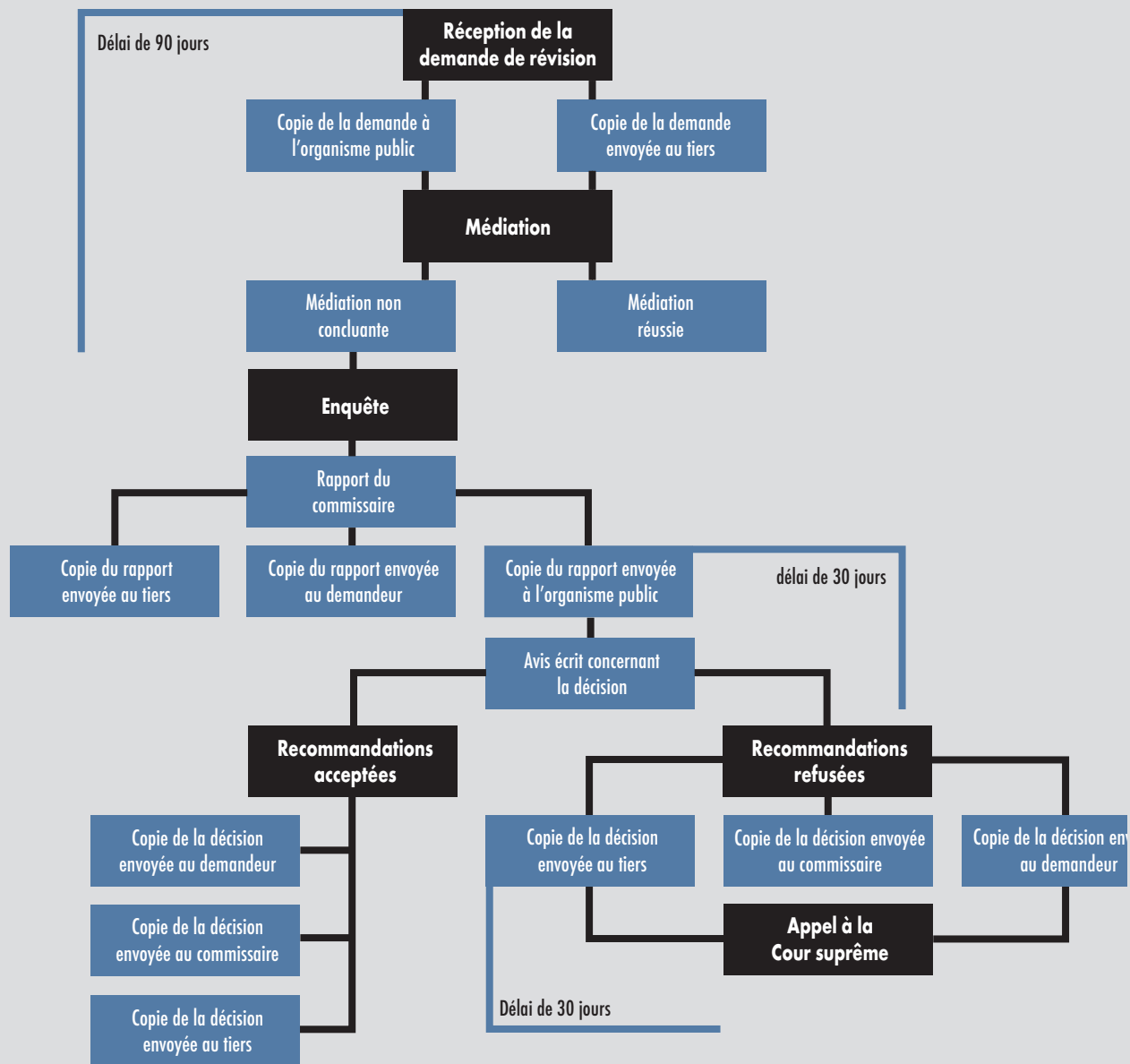
Les changements suivants sont présentés à titre de suggestions qui favoriseraient, de façon réelle et remarquable, l'atteinte des objectifs du gouvernement en matière de transparence, tels qu'exprimés dans les intentions de cette loi :

- Élaborer, mettre à jour et maintenir le manuel sur la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* pour en faire une source principale d'information relativement à l'application de la loi.
- Rehausser le profil du gestionnaire de documents et lui fournir de l'appui soutenu de façon à ce que son poste soit à un tel niveau qu'il sera reconnu comme centre d'expertise par excellence pour tout ce qui touche à l'application de la loi, particulièrement en ce qui concerne les demandes d'accès à l'information. La stabilité du personnel est essentielle.
- Instaurer un mécanisme de rapport annuel, élaboré par le ministre responsable, sur l'application de la loi. D'autres autorités ont, de par la loi, l'obligation de produire un rapport de ce genre. Même s'il n'existe pas de telle prescription au Yukon, l'introduction de ce mécanisme constituerait une démarche positive et proactive.
- Inclure, dans les évaluations de rendement des sous-ministres, la mesure avec laquelle les principes de la loi sont compris et mis en pratique.
- Investir dans les compétences des coordonnateurs ministériels de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* en offrant du financement pour la formation, notamment avec le programme d'études en ligne de l'Université de l'Alberta pour les spécialistes en accès à l'information et en protection des renseignements personnels.
- Créer une norme relative à la description de fonctions pour refléter le rôle et les responsabilités des coordonnateurs de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*.
- Désigner des coordonnateurs de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* à un niveau ministériel qui leur permette de contribuer de façon constructive aux décisions prises conformément à la loi.
- Encourager les ministères à identifier et à publier des catégories de dossiers accessibles au public par des communications régulières, tel qu'indiqué à l'article 64 de la loi.

#### **Demande non nécessaire**

**64(1) L'organisme public peut prescrire les catégories de documents qui relèvent de lui qui sont disponibles au public sans qu'il soit nécessaire de présenter une demande de communication sous le régime de la présente loi.**

## • • • CHEMINEMENT DES DEMANDES DE RÉVISION • • •



• • • À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS • • •

## RÉSUMÉS STATISTIQUES – ACCÈS

TYPES DE CAS		
PARTIE DE LA LOI EN CAUSE	DESCRIPTION	OUVERTES EN 2003
42(b)	Pouvoirs généraux de mener des enquêtes sur des plaintes ou des commentaires du public concernant l'application de la <i>Loi</i> et de faire rapport sur ces enquêtes.	5
42(c)	Pouvoirs généraux de commenter les incidences d'une loi, d'un projet de loi ou d'un projet de programme d'un organisme public sur l'accès à l'information ou la protection des renseignements personnels.	5
42(e)	Pouvoirs généraux de faire rapport au ministre des renseignements, accompagnés de ses commentaires et de ses recommandations, concernant toute instance de mauvaise administration touchant la gestion ou la garde d'un document ou d'un renseignement relevant d'un organisme public.	1
43(1)	Pouvoir d'autoriser un organisme public à ne pas tenir compte d'une demande.	1
48(1)(a)	Demande de révision du refus d'un organisme public ou du gérant des documents de communiquer le document.	17
48(1)(b)	Demande de révision d'une décision de l'organisme public ou du gérant des documents de séparer ou d'enlever des renseignements d'un document.	1
48(1)(c)	Demande de révision de la décision de proroger le délai imparti pour répondre à une demande d'accès à un document en vertu de l'article 12.	1
48(2)	Demande de révision du refus ou de l'omission de l'organisme public de corriger des renseignements personnels.	1
48(3)	Demande de révision d'une plainte selon laquelle un organisme public n'a pas recueilli, utilisé ou communiqué des renseignements conformément à la <i>Loi</i> .	4
48(4)	Demande de révision de la décision d'un organisme public de communiquer des renseignements personnels concernant un tiers.	2

• • •

## RÉSUMÉS STATISTIQUES – ACCÈS • • • À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

<b>DEMANDES DE RÉVISION EN VERTU DE L'ARTICLE 48</b>	
Reportées de 2002	1
Reçues en 2003	26
l'Office du Cabinet	1
Services aux collectivités	2
Éducation	2
Énergie, Mines et Ressources	1
Environnement	4
Santé et Affaires sociales	7
Voirie et Travaux publics	2
Justice	2
Commission de la fonction publique	5
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>
Terminées en 2003	12
Enquêtes à faire	4
Cas réglés par médiation	3
Abandons	5
Reportée en 2004	15

<b>PLAINTES EN VERTU DE L'ARTICLE 42(b)</b>	
Reportées de 2002	2
Reçues en 2003	5
Environnement	1
Voirie et Travaux publics	2
Commission de la fonction publique	2
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>
Terminées en 2003	4
Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête	–
Abandons	4
Reportée en 2004	3

<b>DEMANDES D'INFORMATION REÇUES RELATIVEMENT À LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

## • • • HYPERLIENS • • •

### **Bureau de l'ombudsman du Yukon**

Renseignements concernant l'ombudsman du Yukon et le commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels du Yukon.

[www.ombudsman.yk.ca](http://www.ombudsman.yk.ca)

### **Gouvernement du Yukon**

Liens vers des statistiques sur le Yukon, des renseignements touristiques, le gouvernement, les leaders du gouvernement et les communiqués.

[www.gov.yk.ca](http://www.gov.yk.ca)

### **Gérant des documents du Yukon**

En vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, le gérant des documents est chargé de la réception de toutes les demandes d'accès à l'information et de la coordination du traitement des demandes auprès de l'organisme public qui a la garde ou le contrôle des documents visés.

[www.hpw.gov.yk.ca/ict/atipp/](http://www.hpw.gov.yk.ca/ict/atipp/)

### **Bureau de l'ombudsman de l'Alberta**

Renseignements sur le Bureau de l'ombudsman de l'Alberta.

[www.ombudsman.ab.ca](http://www.ombudsman.ab.ca)

### **Bureau de l'ombudsman de la Colombie-Britannique**

Renseignements sur le Bureau de l'ombudsman de la Colombie-Britannique.

[www.ombudsman.bc.ca](http://www.ombudsman.bc.ca)

### **Bureau de l'ombudsman du Manitoba**

Renseignements sur le Bureau de l'ombudsman et du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée du Manitoba.

[www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca)

### **Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse**

Renseignements sur le Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse.

[www.gov.ns.ca/ombu/](http://www.gov.ns.ca/ombu/)

### **Bureau de l'ombudsman de l'Ontario**

Renseignements sur le Bureau de l'ombudsman de l'Ontario.

[www.ombudsman.on.ca](http://www.ombudsman.on.ca)

### **Commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels de l'Alberta**

Divers renseignements sur la *loi de l'Alberta intitulée Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, ainsi que sur le Bureau du commissaire.

[www.oipc.ab.ca/](http://www.oipc.ab.ca/)

### **Commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels de la Colombie-Britannique**

Comprend des lois, des arrêtés, des renseignements concernant des décisions, des enquêtes ainsi que d'autres rapports, de l'information sur le Bureau, les politiques, les communiqués de presse, les publications et des liens utiles.

[www.oipcbc.org/](http://www.oipcbc.org/)

### **Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario**

Comprend les lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, des rapports annuels, une sélection d'enquêtes, des documents sur les politiques, des ordonnances émises par le Bureau et des liens vers d'autres sites pertinents.

[www.ipc.on.ca/](http://www.ipc.on.ca/)

### **Commissaire à l'information du Canada**

Renseignements sur le commissaire fédéral à l'information et liens vers les lois, rapports, publications et discours sur l'accès à l'information.

[www.infocom.gc.ca](http://www.infocom.gc.ca)

### **Commissaire à la protection de la vie privée du Canada**

Renseignements sur le commissaire fédéral à la protection de la vie privée et liens vers des lois, rapports, présentations et sites de commerce électronique.

[www.privcom.gc.ca](http://www.privcom.gc.ca)

### **Institut international de l'ombudsman**

Organisme international regroupant des bureaux de l'ombudsman.

[www.law.ualberta.ca/centres/ioi/](http://www.law.ualberta.ca/centres/ioi/)

### **Open Government Canada**

Coalition sur la liberté d'accès à l'information qui se veut un porte-parole national des tenants de la liberté d'accès à l'information.

[www.opengovernmentcanada.org](http://www.opengovernmentcanada.org)

### **Programme de certificat en administration de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels**

Programme de formation en ligne offert par la Faculty of Extension de l'University of Alberta. Ce cours a été mis au point pour répondre au besoin de spécialistes qualifiés afin de répondre à la demande croissante en matière de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et des lois applicables à ce sujet.

[www.govsource.net/programs/iapp/index.nclk](http://www.govsource.net/programs/iapp/index.nclk)

### **Loi sur la protection des renseignements personnels et des documents électroniques**

Renseignements généraux et conseils à l'intention des particuliers, des entreprises et des personnes du secteur de la santé en relation avec cette nouvelle mesure législative.

[www.privcom.gc.ca/information/02\\_05\\_d\\_08\\_e.asp](http://www.privcom.gc.ca/information/02_05_d_08_e.asp)