



Yukon
Ombudsman



Yukon
Information
and Privacy
Commissioner



Yukon
Public Interest
Disclosure
Commissioner

RAPPORT ANNUEL 2020

**Une année de nouveaux défis :
promotion de l'équité, des droits d'accès
et de vie privée, et protection de
l'intérêt public lors d'une
pandémie mondiale**



Table des matières

Message général	1
Rapport annuel de l'ombudsman	3
Revue de l'année	4
Notre travail en 2020	5
Évaluation de notre efficacité en 2020	11
Rapport annuel de la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée	13
Revue de l'année	14
Notre travail en 2020	16
Évaluation de notre efficacité en 2020	33
Rapport annuel de la commissaire aux divulgations dans l'intérêt public	37
Revue de l'année	38
Évaluation de notre efficacité en 2020	39
Rapport financier	40



Nous joindre

Téléphone 867-667-8468
Sans frais 1-800-661-0408 ext. 8468
Courriel info@yukonombudsman.ca
En ligne www.yukonombudsman.ca
Adresse 3162 Third Ave., rez-de-chaussée
Whitehorse, Yukon Y1A 1G3

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

Nous apprécions vos commentaires sur notre rapport annuel.

Photos

Sauf indication contraire: Gouvernement du Yukon ou Shutterstock

Couverture: J. Bradley (traîneau à chiens), Leslie Leong (sculpture de cheval)

Cette page: Jonathan Tucker (aurore boréale)

Page 3: Cathie Archbould

Page 13: R. Hartmier



Diane McLeod-McKay

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

J'ai le plaisir de publier mon rapport annuel pour 2020 pour les bureaux de l'ombudsman, de la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée et de la commissaire à la divulgation dans l'intérêt public du Yukon.

Les mandats des bureaux se trouvent dans la *Loi sur l'ombudsman*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP), la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* (LPGRM) et la *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public* (LDARIP).

2020 a été une année difficile pour toutes les entreprises du Yukon, puisqu'en mars 2020, une urgence de santé publique a été déclarée au Yukon et la plupart des employés ont été renvoyés chez eux pour travailler.

Lorsque cela s'est produit, les entreprises, y compris les fournisseurs de services gouvernementaux et les gardiens de soins de santé, ont dû se démener pour trouver des moyens de fournir des services à distance. De plus, de nombreuses décisions ont été prises dans un délai très court pour gérer la pandémie. Notre bureau a immédiatement ressenti les effets de ce qui se passait autour de nous, car nous avons reconnu que l'environnement dans lequel nous travaillions tous était sujet à des risques, notamment en ce qui concerne la protection de la vie privée et l'accès à l'information, ainsi que l'équité dans la prestation de services à distance pendant une pandémie.

Au début de la pandémie, nous avons travaillé directement avec les dépositaires et les employés des organismes publics (OP), y compris au sein du gouvernement du Yukon, pour les aider à atténuer ces risques. Pour informer les OP et les dépositaires, nous avons publié de nombreux documents d'orientation au sujet des risques et de la façon de les gérer. Cela a tenu notre bureau très occupé car un nouveau problème se présentait presque chaque jour et nécessitait notre attention. Je dois féliciter les dépositaires et les OP avec lesquels nous avons travaillé, car ils ont reconnu certains risques et nous ont demandé de l'aide, que nous avons été heureux de leur fournir.

Impacts du COVID-19 sur nos opérations

Lorsque nous avons été renvoyés chez nous pour travailler, l'impact sur la capacité de notre bureau à continuer à fournir nos services et à faire notre travail a été minime.

Avant 2020, nous avons organisé nos opérations de manière à ce que la majorité de notre personnel puisse travailler à distance. Nous avons établi des moyens sécurisés et avons mis en place une politique et des procédures pour garantir que notre travail serait effectué de manière confidentielle et sécurisée.

Pour nous assurer que nous pourrions retourner au travail en toute sécurité lorsque nous y serions autorisés, nous avons mis en place un plan de sécurité. Nous avons également reconnu la nécessité d'élaborer un plan de gestion des urgences, que nous sommes en train de terminer.

Nous avons déménagé en 2020

Juste avant la proclamation de l'état d'urgence au Yukon, nous avons mis en œuvre notre plan de déménagement de nos bureaux. Ceci est devenu un défi. Pour mener à bien notre déménagement tout en respectant les mesures de santé et de sécurité en vigueur, nous avons dû échelonner les activités pour nous permettre, ainsi qu'aux personnes travaillant avec nous en déplacement, de nous conformer à ces mesures. Malgré ces défis, notre bureau a déménagé avec succès début mai 2020. Notre nouvelle adresse figure sur la page ci-contre.

Charge de travail en 2020

Bien que nous pensions qu'un ralentissement de notre travail pourrait se produire en raison de la pandémie, cela n'a pas été le cas. En fait, nous avons ouvert plus de dossiers en 2020 qu'en 2019. Nous avons ouvert 166 dossiers

en 2020, contre 139 en 2019. Nous avons pu fermer 132 dossiers à la fin de 2020, 163 dossiers restant ouverts.

Parmi les dossiers ouverts, 11 ont été des dossiers LDARIP. La majorité des dossiers ont été des demandes d'avis, avec un dossier ouvert de divulgation d'actes répréhensibles. À la fin de 2019, nous avons encore ouverts trois dossiers d'actes répréhensibles, ainsi que deux plaintes de représailles. Les enquêtes sur ces allégations se sont poursuivies tout au long de 2020 et n'étaient pas encore terminées à la fin de l'année. Au début de 2021, nous avons six enquêtes dans le cadre de la LDARIP à terminer. Comme je l'ai indiqué dans les rapports annuels précédents, ces enquêtes sont complexes et nécessitent beaucoup de ressources.

À l'heure actuelle, notre effectif actuel a du mal à gérer l'ampleur de notre charge de travail. J'ai sept employés à temps plein et un contractuel à temps partiel. Mes employés à temps plein sont un directeur, cinq enquêteurs et agents de vérification de la conformité, et un assistant administratif. Le contractuel est mon directeur des communications. Avec l'entrée en vigueur de la nouvelle LAIPVP en 2021, je prévois que nos ressources ne seront plus suffisantes compte tenu des pouvoirs et des fonctions élargis du commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP) en vertu de cette loi. Je surveillerai cet impact en 2021 afin de déterminer si j'ai besoin de ressources supplémentaires pour remplir mes obligations en vertu de la LAIPVP et des trois autres lois dont je suis responsable.

Mise à jour des objectifs

Comme indiqué dans mes rapports annuels à partir de 2018, lorsque j'ai entamé mon second mandat de cinq ans, j'ai défini huit objectifs à atteindre au cours de ce second mandat.

Dans mon dernier rapport annuel, j'ai indiqué que j'avais atteint mon premier objectif, qui était d'établir un bureau de surveillance suffisamment compétent pour relever de nouveaux défis et remplir nos multiples mandats. Étant donné l'élargissement de mes mandats et l'utilisation accrue de la technologie, y compris l'utilisation de l'intelligence artificielle pour fournir des services publics et de santé, je continuerai de vérifier si nos compétences sont suffisantes pour remplir nos mandats et à prendre les mesures nécessaires pour continuer d'atteindre cet objectif.

Mon septième objectif est de mettre en œuvre ma stratégie de sensibilisation afin d'accroître les connaissances du public, des organisations gouvernementales et publiques et du secteur de la santé sur les mandats du Bureau et d'informer le public de ses droits. Nous avons fait beaucoup de sensibilisation en 2020 afin d'atteindre cet objectif. Une partie de ce travail est présentée ci-dessous.

Au sein du bureau de la CIPVP, nous avons:

- développé et lancé une page jeunesse sur notre site web qui contient des informations et des activités amusantes pour aider les jeunes à apprendre comment protéger leur vie privée en ligne. La page contient des ressources que les enseignants peuvent utiliser en classe pour sensibiliser les élèves à la protection de la vie privée.

- participé à une entrevue avec Max Zimmerman, animateur de l'émission *Global Action, Local Voices*, pour discuter des problèmes de confidentialité en ligne et des bonnes pratiques pour les jeunes. L'entrevue est disponible sur [le site Web](#) du Défenseur de l'enfance et de la jeunesse du Yukon.
- publié neuf documents d'orientation liés au COVID-19 pour informer les OP et les dépositaires sur la façon de protéger la vie privée et de préserver les droits d'accès pendant la pandémie.
- publié des conseils sur les risques liés aux logiciels rançonneurs applicables à toutes les entreprises du Yukon.
- commencé à élaborer une boîte à outils pour aider les petits dépositaires de soins de santé à mettre en œuvre la LPGRM.

Au sein du bureau de l'ombudsman, nous avons:

- mené une campagne médiatique conçue pour éduquer le public sur les types de problèmes que le bureau de l'ombudsman peut aider à résoudre.

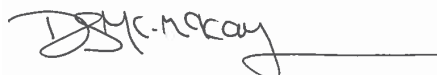
Les six autres objectifs fixés en 2018 sont de:

2. soutenir l'élaboration de programmes de gestion de la vie privée pour les organismes publics et les dépositaires;
3. améliorer l'accès à l'information en collaborant avec les organismes publics pour rendre plus accessible de l'information sans demande d'accès et en améliorant les connaissances des responsables du traitement des demandes officielles d'accès à l'information;
4. aider les organismes publics à mettre en œuvre la nouvelle LAIPVP;
5. renforcer l'équité au sein des administrations publiques, grâce à des mesures proactives;
6. faire mieux comprendre aux entités publiques et leurs employés ce qu'est une divulgation, comment en faire une et la protection contre les représailles;
8. de participer à la révision de la LPGRM (lancée d'ici août 2020) et de la LDARIP (lancée d'ici juin 2020).

Des informations actualisées sur les progrès dans la réalisation de ces objectifs figurent dans les messages de l'ombudsman, la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée et la commissaire aux divulgations d'intérêt public de ce document. Je suis heureuse d'annoncer qu'en 2020, j'ai fait des progrès importants dans la réalisation de la plupart de ces objectifs.

Vous trouverez des renseignements précis sur l'année 2020 pour chacun de mes mandats dans mes rapports annuels 2020 de l'ombudsman, de la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée et de la commissaire aux divulgations dans l'intérêt public, qui sont inclus dans ce document. J'espère que vous trouverez instructives les informations contenues dans ces rapports.

Cordialement,



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



RAPPORT ANNUEL 2020 DE L'OMBUDSMAN DU YUKON



Honorable Jeremy Harper,
Président de l'Assemblée législative du
Yukon

Monsieur le président :

Comme l'exige l'article 31 de la *Loi sur l'ombudsman*, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de l'ombudsman pour l'année civile 2020.

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

Cordialement,

Diane McLeod-McKay,
Ombudsman du Yukon

REVUE DE L'ANNÉE

En 2020, nous avons ouvert 18 dossiers en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*, un nombre similaire au 19 dossiers ouverts en 2019. Les 18 dossiers ont été réglés par notre équipe de résolution informelle des cas. La majorité ont été fermés dans les 90 jours, quelques cas seulement dépassant cet objectif. Nous avons eu quatre enquêtes formelles en 2020 qui ont dépassé l'objectif d'un an. Comme indiqué, nous avons eu en cours en

divertissements après la déclaration de l'urgence pandémique au Yukon, les décisions prises en raison de la pandémie concernant la résiliation des services cellulaires des téléphones remis aux femmes à risque, et la décision de mettre en œuvre une approche d'apprentissage mixte pour les élèves de la 10e à la 12e année.

Des détails sur ces cas se trouvent pages 5 à 10 de ce rapport.



2020 de nombreux dossiers LDARIP et dix enquêtes formelles en vertu de la LAIPVP avec seulement deux employés pour effectuer ce travail. Le travail requis pour mener ces enquêtes nous a amenés à dépasser nos objectifs de performance. Nous continuerons de chercher des moyens d'atteindre ces objectifs en 2021.

Le travail que nous effectuons en vertu de la *Loi sur l'ombudsman* exige que nous apprenions et examinons un certain nombre de cadres législatifs et politiques différents et parfois très complexes afin de déterminer si les plaintes d'injustice sont fondées. Par exemple, en 2020, nous avons examiné les cadres relatifs aux exonérations de la taxe sur les carburants, la mise en fourrière des véhicules et l'aménagement du territoire. Nous avons également examiné le processus décisionnel associé à la restriction des

Mise à jour des objectifs

7. mener à bien ma stratégie de sensibilisation afin d'accroître les connaissances du public, du gouvernement et des OP... sur les mandats du bureau et d'informer le public de ses droits.

Au cours de l'été 2020, j'ai lancé une campagne médiatique pour faire connaître le travail de l'ombudsman du Yukon. Pendant et après notre campagne, nous avons été contactés par bon nombres de personnes pour se renseigner sur notre bureau, ce qui est positif.

À l'occasion de la Journée internationale de l'ombudsman, célébrée le 8 octobre, j'ai rédigé un éditorial pour un journal local afin d'informer les Yukonnais du rôle de l'ombudsman, de notre travail et de l'élaboration et de l'utilisation de l'outil

Équité par design pour promouvoir la prestation de services équitables.

5. renforcer l'équité dans les autorités, grâce à l'utilisation de mesures proactives.

Dans mon rapport annuel 2019, j'ai souligné le travail que nous avons effectué en collaboration avec plusieurs bureaux d'ombuds à travers le pays pour développer un outil d'évaluation nommé *Équité par design* (citée ci-dessus); une liste de contrôle d'auto-évaluation pour évaluer l'équité des politiques et des pratiques d'une autorité. En 2020, nous avons mis cet outil à la disposition des autorités du Yukon et l'avons affiché sur notre site Web. Nous avons également commencé à l'utiliser à l'interne pour évaluer une plainte et communiquer toute préoccupation d'équité que nous aurions pu avoir concernant la plainte. Lorsque nous fournissons cet outil aux autorités lors d'une enquête, nous sommes en mesure de mieux mettre en évidence les lacunes ou les améliorations qui pourraient être apportées en matière d'équité. Dans l'ensemble, cet outil a été bien accueilli et j'espère que les autorités continueront de l'utiliser lors de l'élaboration ou de l'évaluation de leurs programmes et procédures.

L'ombudsman va au tribunal

En décembre 2020, l'ombudsman du Yukon a déposé une requête auprès de la Cour suprême du Yukon sollicitant les déclarations suivantes de la part de la cour.

(a) La compétence de l'ombudsman d'enquêter sur une autorité comprend le droit d'interroger celle-ci directement, et l'ombudsman n'est pas tenu de communiquer par l'intermédiaire du conseiller juridique de l'autorité;

(b) L'ombudsman a la compétence d'exiger la divulgation de documents complets et non expurgés d'une personne ou d'une autorité, sauf dans la mesure où les articles 18 et 20 de la Loi sur l'Ombudsman en disposent autrement, et

NOTRE TRAVAIL EN 2020

- (i) dans la mesure où un tribunal peut, à la demande de l'autorité, ordonner autrement; et
- (ii) la compétence de l'ombudsman d'enquêter sur les plaintes liées aux Services à l'enfance et à la famille comprend le droit d'accès aux documents du ministère de la Santé et des Affaires sociales et du directeur nommé en vertu de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* (LSEF), lequel droit n'est pas exclu par les articles 178 et 179 de la LSEF.
- (c) La pétition découle de difficultés importantes rencontrées lors de l'enquête sur une plainte déposée par un père qui alléguait que la Direction des services à la famille et à l'enfance du ministère de la Santé et des Affaires sociales n'avait pas suivi ses procédures et n'avait pas pris de mesures, créant ainsi un risque de préjudice pour son enfant et pour lui-même. La requête a été déposée auprès du tribunal le 11 décembre 2020 et sera entendue en 2021.

Examen de la *Loi sur l'ombudsman*

Au cours de l'année 2020, nous avons continué à rédiger nos commentaires relatifs à cette législation et nous mettrons à jour nos commentaires en instance de la décision du tribunal dans l'affaire mentionnée ci-dessus, qui est attendue en 2021.

Remarques finales

Dans la section *Notre travail en 2020* de ce rapport, vous trouverez de plus amples informations sur nos enquêtes et nos recommandations. Vous trouverez également des détails supplémentaires sur notre performance dans l'exercice de nos fonctions en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*, dans la section *Notre efficacité en 2020* de ce rapport.

Diane McLeod-McKay
Ombudsman

EXEMPLE 1

Un particulier s'est adressé à nous pour se plaindre de plusieurs injustices concernant la branche de la Sécurité des bâtiments (l'autorité) du ministère des Services aux collectivités. Ils se sont plaints que cette dernière ne le rappelait pas après avoir laissé des messages et qu'elle lui donnait sans cesse des informations incorrectes, vagues et parfois contradictoires concernant les exigences en matière de permis pour sa remise, ses panneaux solaires et sa résidence principale. Le plaignant a décrit l'expérience comme étant celle de «courir dans tous les sens» continuels, les règles changeant à chaque fois qu'il parlait à une personne différente.

Ce particulier a acheté un terrain dans un lotissement d'une petite communauté du Yukon et y a construit une remise, qui devait servir à entreposer des outils pendant la construction d'une résidence principale. Ils n'ont pas obtenu de permis de construire pour la remise parce que le site Web de la branche de la Sécurité des bâtiments indiquait que ce n'était pas nécessaire, ce qui a été confirmé verbalement par leur personnel.

Le plaignant a par la suite installé des panneaux solaires sur la remise, puis a tenté d'obtenir une remise pour ceux-ci au gouvernement du Yukon. Cela a conduit à des problèmes. On les a informés qu'un permis d'électricité était requis pour ce remboursement et on leur a ordonné d'enlever les panneaux solaires parce qu'ils n'avaient pas obtenu de permis d'électricité. Pour obtenir le permis d'électricité, on leur a ensuite dit qu'il fallait un permis de construire, qui est normalement obtenu avant le début de la construction. Comme la remise avait déjà été érigée, on leur a dit d'engager un ingénieur, à leurs frais, pour certifier que le bâtiment était conforme au code. Après l'avoir fait, l'ingénieur a rapporté que la mise en conformité de

la remise coûterait environ 1 000 \$, en plus des 500 \$ d'honoraires professionnels. Cela a amené le plaignant à croire que la Sécurité des bâtiments les avait référé à l'ingénieur de mauvaise foi, sachant déjà que la remise n'était pas conforme au code.

Après que leurs demandes de renseignements par courriel soient restées sans réponse pendant plusieurs semaines, de frustration, ils ont porté l'affaire devant les médias. Peu après la publication de l'article, ils ont reçu une réponse à leurs courriels.

Notre enquête a révélé que certains renseignements figurant sur le site Web du gouvernement s'appliquaient à la plupart des résidents du Yukon, mais pas au plaignant en raison de la région dans laquelle ils vivent. Ceux-ci ont reçu des renseignements incorrects, incomplets et contradictoires de la part du gouvernement, tant verbalement que sur son site Web, concernant les exigences en matière de permis pour la construction de la remise. Cependant, le plaignant a également omis de se renseigner sur la nécessité d'obtenir divers permis pour installer des panneaux solaires sur la remise.

Notre bureau a formulé des recommandations, qui ont été acceptées par les Services aux collectivités. Il s'agissait notamment de s'assurer 1) que leur site Web contient des informations exactes, complètes et à jour; 2) de la mise en œuvre d'une norme de service pour garantir que les réponses aux demandes des citoyens sont données en temps opportun; 3) de la mise en œuvre d'une norme de service pour garantir que les permis de construire sont traités en temps opportun; et 4) de l'élaboration et mise en œuvre de matériel de formation et de procédures écrites pour garantir que le personnel est équipé pour répondre aux demandes de manière exacte et complète.

Le plaignant a été satisfait de l'issue de la plainte et pense que cela pourrait empêcher d'autres personnes de vivre une expérience aussi frustrante.

Notre bureau a soumis deux observations aux Services aux collectivités pour leur considération.

L'autorité pourrait se demander si le principe du "premier arrivé, premier servi" est le moyen le plus efficace de traiter les permis. Au lieu de cela, un processus qui comprend l'évaluation de la taille et de la complexité des demandes et le délai requis pour les compléter pourrait permettre de traiter les demandes en temps opportun. L'autorité pourrait envisager de mettre en œuvre une procédure normalisée pour gérer les demandes par courriel du public.

EXEMPLE 2

Notre bureau a reçu une plainte concernant le processus de *Permis d'exonération de la taxe d'achat de combustible* du ministère des Finances. Le plaignant est un agriculteur commercial, qui avait déjà qualifié pour un permis, mais en 2019, le permis a été refusé. Le plaignant a dit qu'ils n'ont pas reçu d'explication claire du ministère (l'autorité) sur les raisons du refus.

Au cours de notre enquête, nous avons constaté que les demandes de permis sont régies par la *Loi de la taxe sur le combustible*, qui permet l'octroi de permis dans certaines circonstances, notamment que le combustible soit utilisé pour des activités menées dans l'intention de gagner un revenu. Pour déterminer l'admissibilité, le formulaire de demande comportait des questions sur l'intention du demandeur de gagner un revenu et sur ses bénéfices antérieurs et prévus, une ligne étant réservée à l'élaboration. Le plaignant s'est inquiété du fait qu'ils n'avaient pas la possibilité de fournir des preuves supplémentaires pour expliquer son intention de réaliser des bénéfices malgré une année de perte, et qu'il n'avait reçu aucune information sur les preuves qui pourraient être utiles ou pertinentes à sa demande. L'autorité a soutenu qu'il incombe au plaignant de fournir ces informations.

Notre bureau a conclu qu'il incombe effectivement au demandeur de fournir des informations pertinentes à son dossier, mais aussi que le l'autorité n'avait pas indiqué clairement ce qui pouvait être fourni à l'appui d'une demande, quel test était utilisé pour évaluer les demandeurs, quel poids était accordé aux divers critères, ou si des informations supplémentaires pouvaient être fournies pour montrer

comment ils satisfont à ces critères. Cela équivaut à un processus inéquitable.

Nous avons recommandé à l'autorité d'élaborer un libellé qui énonce clairement le processus de décision sur les demandes de *Permis d'exonération de la taxe d'achat de combustible* et de le rendre accessible à tous les demandeurs dès le début de leur demande. Cela comprendrait les critères utilisés et le poids accordé à chacun. Nous avons également recommandé qu'il soit clairement indiqué qu'un demandeur a la possibilité de soumettre des preuves supplémentaires s'il estime qu'elles pourraient appuyer ces critères.

Le ministère des Finances a accepté cette recommandation et l'a mise en œuvre. Le plaignant a finalement obtenu un remboursement du même montant que celui de l'exonération fiscale.

Au cours de notre enquête, nous avons appris que le ministère dispose d'un mécanisme d'appel pour ces permis. Dans le cas présent, le plaignant n'avait pas obtenu gain de cause grâce à ce mécanisme et s'est donc adressé à notre bureau pour obtenir de l'aide. Cependant, nous avons constaté que les demandeurs n'avaient pas été informés du mécanisme d'appel, ni de la possibilité de soumettre des preuves supplémentaires. Nous sommes d'avis que les demandeurs devraient être informés des voies disponibles pour contester les résultats d'une demande. Après l'ouverture de cette plainte, l'autorité a modifié la lettre de refus pour clarifier le mécanisme d'appel.

EXEMPLE 3

Un citoyen s'est plaint à notre bureau que le bureau des véhicules automobiles (VA) du ministère de la Voirie et des Travaux publics (l'autorité) avait agi injustement au cours du processus de mise en fourrière et d'élimination de deux de ses véhicules. Le plaignant allègue qu'ils n'ont pas été avertis

avant que cela ne se produise et que VA ne pouvait pas leur fournir de documentation, d'information ou de détails sur la mise en fourrière.

Au cours de notre enquête, nous avons constaté que le processus de notification est décrit en détail dans la *Politique sur les véhicules abandonnés* de l'autorité et que ce processus a été suivi dans ce cas. L'autorité avait tenté de contacter en vain le plaignant par téléphone. Le même jour, une lettre recommandée a été envoyée à l'adresse indiquée dans le dossier du plaignant, conformément à la procédure en vigueur. Le plaignant n'ayant pas répondu dans les 30 jours, une deuxième lettre a été envoyée, l'informant que les deux véhicules avaient été éliminés.

Il s'est avéré que le plaignant ne résidait plus à l'adresse enregistrée au VA, mais n'avait pas fourni sa nouvelle adresse, alors que la *Loi sur les véhicules automobiles* (LVA) exige qu'une personne avise l'autorité de tout changement d'adresse.

Nous n'avons pas trouvé cela injuste. Nous avons également constaté que l'autorité conserve la documentation de tous les éléments essentiels de ce processus. VA a fourni à notre bureau les dossiers complets des véhicules



du plaignant, y compris les détails demandés par le plaignant. VA a indiqué qu'il avait tenté en vain de fournir ces dossiers à la demande du plaignant, mais que ce dernier s'était montré argumentatif et conflictuel.

Avec la permission de VA, notre bureau a partagé les dossiers avec le plaignant, ce qui a réglé cette partie de la plainte. Ceci est un exemple de la façon dont notre processus informel d'enquête peut faciliter une conversation et apporter des éclaircissements.

À la suite de notre examen de sa politique interne, nous avons constaté un écart entre la LVA et la politique. Plus précisément, la politique utilisait une définition de «propriétaire» qui était plus étroite que celle de la loi. Cette définition n'incluait pas les personnes qui devaient immatriculer leur véhicule mais qui ne l'avaient pas encore fait. L'autorité a accepté de mettre à jour sa politique pour s'assurer que la définition de «propriétaire» reflète le libellé de la LVA.

EXEMPLE 4

En juin 2020, notre bureau a reçu une plainte d'une personne dans l'industrie musicale du Yukon. En réponse à la pandémie du COVID-19, le gouvernement du Yukon a émis une directive contre la «musique et les divertissements en direct» dans les bars, les pubs, les salons et les boîtes de nuit, indiquant que «les entreprises ne doivent pas... permettre la musique ou les divertissements en direct, y compris le karaoké». Le plaignant s'est dit inquiet de subir les conséquences négatives de cette directive.

Dans une lettre adressée au médecin hygiéniste en chef du Yukon, au sein du ministère de la Santé et des Affaires sociales (l'autorité), au sujet de cette plainte, notre bureau a fourni les renseignements suivants, soulignant certaines des incohérences dans l'information mise à la disposition du public au sujet de la directive sur la musique en direct :

- Il y a des lignes directrices spécifiques pour la réouverture des établissements de restauration qui sont silencieux sur la musique ou le divertissement en direct.
- Il y a des lignes directrices spécifiques pour les services professionnels qui autorisent le chant et la musique en direct, bien qu'il soit indiqué que le chant et le jeu d'instruments à vent sont des activités à haut risque. Les directives précisent que le chant n'est pas recommandé, mais que des

précautions doivent être prises s'il doit avoir lieu.

- Il y a des lignes directrices spécifiques sur la manière d'exploiter une entreprise en toute sécurité pendant le COVID-19, mais elles sont muettes sur la musique et les divertissements en direct.
- Dans un document intitulé «Services interdits au Yukon pendant le COVID-19», la musique et le divertissement en direct ne sont pas identifiés comme des services interdits.
- Les juridictions canadiennes ont adopté des approches différentes pour restreindre certaines formes de musique et de divertissement en direct.
- Toutes les provinces du Canada autorisent une certaine forme de musique ou de divertissement en direct, mais les règles applicables varient. Les deux autres territoires ont adopté une approche similaire à celle du Yukon et ont restreint la «musique en direct» et les «concerts».

À notre avis, les restrictions initiales sur la musique et les spectacles en direct dans les bars manquaient de transparence quant au processus décisionnel et aux critères d'évaluation, et n'ont pas été communiquées de manière adéquate, ce qui a entraîné une injustice pour le plaignant ainsi que pour le grand public.

Le médecin hygiéniste en chef a remédié de manière adéquate à l'injustice identifiée en assouplissant les restrictions et en fournissant un document d'orientation aux entreprises pour autoriser la musique et les spectacles en direct, sous réserve de conditions visant à assurer la sécurité publique.

Bien que nous reconnaissons que la mise en œuvre des restrictions sur la musique en direct était urgente et qu'elle a été faite dans l'intérêt du public, nous sommes néanmoins d'avis que ces facteurs n'annulent pas la responsabilité de l'autorité de veiller à ce que les décisions soient prises conformément aux principes d'équité administrative. Ceci est d'autant plus important car la pandémie du COVID-19 est en cours, ce qui pourrait nécessiter de nouvelles mesures ou restrictions à l'avenir. Nous avons encouragé l'utilisation de notre

outil d'évaluation de l'équité pour évaluer toute décision prise.

Notre bureau a fait un nombre d'observations dans le cadre de cette enquête. En particulier, nous avons suggéré que l'autorité pourrait envisager de reformuler ou de clarifier les points suivants dans le document d'orientation sur la musique en direct:

- Dans la référence à la distance physique de 2 mètres (ou une barrière physique) entre les musiciens et les clients, il serait possible de préciser que les musiciens/interprètes ne sont pas tenus de rester à 2 mètres les uns des autres s'ils sont membres de la même «bulle».
- Dans la référence au dépistage des maladies chez les musiciens et les artistes-interprètes avant de se produire, il serait opportun de préciser que les artistes-interprètes sont responsables de remplir le questionnaire d'auto-évaluation COVID-19 avant de se produire, plutôt que les propriétaires d'entreprises qui sont responsables du dépistage des musiciens.
- En ce qui concerne les musiciens et les interprètes faisant l'objet d'un dépistage de la maladie avant la représentation, il serait possible de préciser que les interprètes sont responsables de l'auto-évaluation COVID-19 avant de se produire, plutôt que les propriétaires d'entreprise.
- Dans la référence à la nécessité de s'assurer que les musiciens et les artistes pratiquent fréquemment l'hygiène des mains, il serait possible de préciser que les propriétaires d'entreprises doivent s'assurer que les musiciens et les artistes ont accès à un désinfectant pour les mains sur l'aire de spectacle ou à proximité, plutôt que de s'assurer que les musiciens et les artistes se lavent fréquemment les mains.

EXEMPLE 5

Au début de la pandémie du COVID-19 en mars 2020, le gouvernement du Yukon a fermé la plupart des points d'accès Wi-Fi publics, comme la bibliothèque publique de Whitehorse, laissant de nombreuses personnes vulnérables sans accès à l'internet.

Plus tard ce même mois, le gouvernement s'est associé au Conseil yukonnais de la condition de la femme et à Northwestel pour fournir 325 téléphones cellulaires aux femmes vulnérables pendant la pandémie. L'objectif du programme était de s'assurer que ces femmes puissent accéder en toute sécurité à l'internet pour des tâches importantes telles que l'accès à des aides financières (par exemple, la Prestation canadienne d'urgence) et se tenir informées des derniers développements du COVID-19. Le programme devait durer du 1er avril au 31 juillet 2020, avec une option permettant aux utilisateurs de prendre en charge le téléphone à leur nom par la suite.

À la mi-juillet, notre bureau a reçu une plainte concernant la Direction de la condition féminine du Yukon (DCF / l'autorité) et sa décision de suspendre, puis de résilier le service de données cellulaires sur les forfaits téléphoniques délivrés aux femmes. La plaignante estimait que cette décision était injuste.

Lors de notre enquête, nous avons découvert, comme cela a été rapporté dans les médias, que le gouvernement du Yukon avait coupé le service des 325 lignes à la fin du mois de mai en raison de frais importants pour la surutilisation des données. Le gouvernement a annoncé qu'il s'efforçait de rétablir le service vocal et textuel (mais pas les données) pour toutes jusqu'à la fin prévue du programme, le 31 juillet 2020.

La plaignante nous a dit qu'elle n'avait reçu aucune information du gouvernement concernant les données ou les limites de leur utilisation. Elle n'a pas non plus reçu d'informations sur la façon de gérer les données sur un téléphone cellulaire. Elle n'a pas été prévenue avant que le téléphone ne soit déconnecté, ce qui, selon elle, la mettait en danger. Elle a également estimé que les commentaires faits par l'autorité aux médias au sujet de la suspension du téléphone ont caractérisé négativement les participantes au programme comme elle-même et ont entraîné une injustice sous la forme d'une honte publique. Il est important de noter que pour certaines des participantes, il s'agissait de leur premier téléphone cellulaire.

Notre enquête a révélé que DCF a mis en œuvre le programme téléphonique

très rapidement (en quelques semaines) et, ce faisant, n'a pas fait preuve de diligence raisonnable pour s'assurer que le programme se déroule avec succès pour toutes les parties concernées.

Aucun accord de transfert de paiement n'avait été signé entre le gouvernement du Yukon et le Conseil yukonnais de la condition de la femme.

Rien n'avait été défini sous la forme d'un plan, de l'ampleur du travail, d'une délimitation des rôles et responsabilités ou des produits livrables.

L'autorité a effectué une évaluation des risques avant de mettre en œuvre le programme. Cependant, les mécanismes en place étaient insuffisants pour atténuer le risque identifié le plus important, à savoir les surcharges de données.

Selon notre bureau, les actions de l'autorité n'ont pas respecté certains des principes les plus fondamentaux de l'équité procédurale, comme le préavis d'une action ou d'une décision, des informations adéquates sur le processus et les critères de prise de décision, la documentation et la communication des décisions, la possibilité pour les participants d'être entendus.

Nous avons formulé deux recommandations clés. Pour toutes les futures initiatives de financement destinées aux organisations non gouvernementales, l'autorité doit suivre ses procédures, y compris l'élaboration d'un accord de transfert de paiement, d'un aperçu du projet, de l'ampleur du travail, de la délimitation des rôles et responsabilités, et de produits livrables clairs. Deuxièmement, dans les cas où une évaluation des risques est menée dans le cadre d'un projet, l'autorité doit prendre des mesures concrètes pour atténuer les risques identifiés.

Nous avons également formulé une observation au DCF, qu'elle envisage de publier une déclaration publique concernant le programme téléphonique afin de rétablir la confiance des participantes et du public dans cette autorité.

Le travail de notre bureau a trouvé des preuves solides que l'autorité avait de bonnes intentions en établissant ce programme. Cependant, ce cas illustre l'importance de suivre les processus,

même si cela prend plus de temps et d'efforts. Comme ce fut le cas ici, ne pas le faire a non seulement causé une injustice, mais a également nui à la réputation de l'autorité.

EXEMPLE 6

Notre bureau a reçu une plainte d'injustice concernant la décision du ministère de l'Éducation (l'autorité) de mettre en œuvre une approche d'apprentissage mixte au cours de l'année scolaire 2020/2021 pour les élèves de la 10e à la 12e année.

Après avoir ouvert ce dossier, nous avons reçu une deuxième plainte avec des préoccupations similaires, bien que de portée plus restreinte. Ces deux plaintes ont fait l'objet d'une enquête conjointe.

Le 9 juillet 2020, les parents ont reçu une lettre de l'autorité, les informant que les élèves de Whitehorse de la 10e à la 12e année recevront une demi-journée d'enseignement en classe et une demi-journée d'apprentissage hors de l'école, cinq jours par semaine, pendant l'année scolaire 2020/2021. Cette lettre a été la première notification que les parents ont reçue de cette décision.

Les plaignants s'inquiétaient du fait que l'autorité n'ait pas consulté les parents du Yukon au sujet de ces modifications du plan d'éducation, qu'elle n'avait pas prévu d'aménagements suffisants (c'est-à-dire une salle d'étude) pour que les élèves de l'extérieur de la ville restent à l'école pour des études autogérées, et que le trajet pour les élèves vivant à l'extérieur de Whitehorse est déraisonnable pour une demi-journée de supervision. Ils estimaient également que le plan imposait aux parents un fardeau continue déraisonnable de supervision et d'éducation de leurs enfants, et qu'il était injuste d'introduire ce plan uniquement pour ceux de 10e-12e année.

Les plaignants n'ont pas été en mesure de résoudre ce problème directement avec l'autorité et ont exprimé des difficultés importantes pour obtenir des éclaircissements sur cette approche et des réponses à leurs questions. Frustrés par l'absence de réponse de l'autorité, les plaignants se sont adressés à notre bureau.

Cette enquête a été l'occasion de délimiter les enjeux en fonction des trois éléments d'équité administrative identifiés dans notre outil [Équité par design](#).

- L'équité du processus décisionnel: L'autorité a-t-elle suffisamment consulté les parties prenantes (c'est-à-dire les parents) pour prendre cette décision? Le processus était-il équitable?
- L'équité du résultat : La décision était-elle juste?



directives strictes de santé et de sécurité que l'autorité a dû suivre.

Concernant l'équité du résultat, l'autorité a confirmé que bien que d'autres approches aient été identifiées, celle d'apprentissage mixte pour les élèves de la 10e à la 12e année a été jugée idéale pour plusieurs raisons. Tout d'abord, l'autorité a cherché la meilleure façon d'accommoder les élèves et leur parcours de graduation choisi avec un programme complet et sans annulation

était juste dans le contexte de la pandémie.

Concernant l'équité du service, un plaignant n'avait pu parler à qui que ce soit du ministère de l'Éducation au sujet de l'approche d'apprentissage mixte pour obtenir plus d'information et ses préoccupations sont restées sans réponse. Notre bureau a conclu que c'était injuste. L'autorité a également reconnu que, bien qu'une ligne téléphonique d'information ait été mise en place, elle était dotée de ressources insuffisantes et les questions n'étaient pas toujours traitées, ce qui constituait une injustice. Nous avons demandé à l'autorité d'assurer qu'un employé dédié soit disponible pour répondre aux questions sur la décision, les aides disponibles pour les parents et comment y accéder. L'autorité a accepté de le faire.

Il est important de reconnaître l'effet substantiel de la pandémie dans notre évaluation de ces plaintes. En l'absence de pandémie, il aurait pu y avoir une injustice dans le processus suivi, voire dans la décision.

Il est important de reconnaître l'effet substantiel de la pandémie dans notre évaluation de ces plaintes. En l'absence de pandémie, le processus suivi, voire la décision elle-même, auraient pu être considérés comme injustes. En général, on s'attend à ce que les décisions de cette ampleur fassent l'objet d'un niveau de consultation plus élevé.

Ces plaintes soulignent le fait que, même si des décisions inhabituelles ont dû être prises pendant la pandémie, une communication ouverte aurait pu contribuer à réduire le stress et la frustration des membres du public.

EXEMPLE 7

Sunnydale/West Dawson est une communauté non incorporée près de Dawson City. Le plaignant y possède un terrain et, en décembre 2019, il a reçu un avis de la Direction de l'aménagement foncier du ministère de l'Énergie, Mines et Ressources (l'autorité) l'informant d'une demande de lotissement pour une propriété adjacente. Ce propriétaire avait demandé à subdiviser son terrain en 11 parcelles agricoles.

- L'équité du service : Les communications de l'autorité étaient-elles ouvertes et transparentes?

Concernant l'équité du processus, notre bureau n'a pas trouvé d'obligation de consultation dans la législation qui serait pertinente à cette question. Nous avons toutefois constaté que l'autorité avait demandé l'avis des parents par l'intermédiaire des conseils d'école, qui ont examiné et ensuite approuvé les plans opérationnels. Les conseils d'école sont élus et l'un de leurs objectifs est de représenter les parents. Nous avons trouvé que le degré de consultation qui a eu lieu via les conseils d'école était juste. Cela dit, dans des circonstances normales (lorsqu'il y a plus de temps pour prendre les décisions et qu'il n'y a pas de pandémie), un degré de consultation plus élevé aurait pu être approprié. Cependant, la pandémie a créé des considérations uniques, y compris une contrainte de temps pressante et des

de cours optionnels. Deuxièmement, l'approche d'apprentissage mixte leur a permis de rester adaptable aux directives de santé publique, qui n'étaient disponibles qu'à l'état d'ébauche au moment de l'élaboration des plans opérationnels.

Les plaignants craignaient qu'il soit arbitraire d'adopter une approche d'apprentissage mixte dans certaines classes et pas dans d'autres. Notre enquête a révélé que le choix des 10e à la 12e année était justifié, à cause d'une demande accrue de cours variés et d'espaces de classe dans les classes supérieures et l'importance du soutien des camarades de classe dans les classes de transition de 8e-9e années.

Les plaignants ont également cité un manque d'aides. Nous avons confirmé qu'il y avait des salles d'étude disponibles, à la fois virtuellement et en personne.

Bien que nous ayons reconnu que la décision n'était pas idéale, elle

Le plaignant a assisté aux consultations publiques avec l'autorité et a soumis des commentaires par écrit. Lorsque la demande de lotissement a été approuvée, le plaignant et un autre voisin ont eu de longs échanges avec l'autorité par courriel, lettre et téléphone, dans lesquels ils ont fait part de leurs préoccupations.



d'aménagement local de Sunnydale/ West Dawson ne s'appliquent qu'aux grands lotissements publics réalisés par le gouvernement du Yukon ou le gouvernement du Tr'ondëk Hwëch'in. Le plaignant a estimé que cette situation était source de confusion et potentiellement injuste et a demandé à notre bureau de valider la position

de l'autorité. Le plaignant a également estimé que l'autorité avait la possibilité de préciser à qui s'applique le plan d'aménagement local et dans quelles circonstances, et de rendre cette information

Après avoir reçu ce qu'ils considéraient comme des réponses inadéquates de la part de l'autorité, le plaignant a déposé une plainte auprès de notre bureau.

La première préoccupation concernait le processus de consultation publique. Le plaignant a appris que l'autorité n'était nullement tenue de donner suite aux commentaires issus de ces consultations et qu'elle ne recherchait que des types très spécifiques d'informations techniques. Le plaignant a déclaré que cela n'avait pas été communiqué aux membres de la communauté, ce qui a rendu le processus de consultation peu transparent et potentiellement injuste.

Notre enquête a révélé que ceci était fondé. Au cours de nos conversations avec l'autorité, celle-ci a reconnu que lors des consultations sur les lotissements, on a souvent l'impression que « tout est sur la table », ce qui n'est pas le cas, et qu'il y aurait une occasion de clarifier le processus de consultation pour le public. Les avis que nous avons examinés et qui sont envoyés aux propriétés adjacentes concernant une demande de lotissement ne contenaient aucune information sur les types de contribution que l'autorité prendrait ou non en compte.

La deuxième préoccupation était que l'autorité avait informé le plaignant que certaines sections du plan

disponible et facilement accessible au public.

À cet égard, notre enquête n'a trouvé aucune preuve d'injustice. Nous avons constaté que l'aménagement du territoire au Yukon est complexe. Le terme « un plan d'aménagement local » n'est pas uniforme dans la loi pertinente et autres documents connexes et peut être désigné de différentes façons, ce qui rend difficile pour le public de comprendre comment un plan d'aménagement local est lié à la *Loi sur le lotissement* et à ses *Règlements*, ainsi qu'à d'autres lois pertinentes.

La compréhension du plaignant que le plan d'aménagement local de Sunnydale et de West Dawson ne s'appliquait qu'aux aménagements publics réalisés par le gouvernement du Yukon ou celui du Tr'ondëk Hwëch'in était inexacte. Le plan d'aménagement local s'applique à toute activité à l'intérieur de ses limites; toutefois, la façon dont le plan s'applique à une situation donnée varie selon la désignation de l'utilisation des terres, que le projet soit privé ou public, etc.

La troisième préoccupation concernait l'approbation récente d'un lotissement à Sunnydale/West Dawson. Le plaignant a estimé qu'il n'avait pas reçu de réponses adéquates de la part de l'autorité concernant la façon dont elle avait évalué les normes et l'infrastructure

routière, et l'atténuation des risques d'incendie de forêt.

À cet égard, notre enquête a révélé que les préoccupations du plaignant étaient fondées. Les *Règlements sur le lotissement* précisent de nombreux critères que l'agent d'approbation doit prendre en compte avant qu'un projet n'aille de l'avant, tels que les incendies de forêt, l'infrastructure routière, les caractéristiques du sol, l'agencement et le plan, etc. Dans les documents fournis par l'autorité, nous avons identifié des lacunes dans le processus de confirmation que chacun de ces critères avait été pris en compte.

Notre principale préoccupation était que la consultation d'autres départements n'exige pas qu'ils répondent explicitement en donnant approbation. En l'absence de réponse de la part de l'autre ministère, on supposait plutôt qu'il n'y avait pas de commentaires ou de problèmes et que le projet se poursuivait en conséquence. Nous avons discuté avec l'autorité des raisons pour lesquelles nous estimons que ses pratiques manquaient de transparence et étaient potentiellement injustes, ainsi que du fait que les pratiques actuelles n'étaient pas suffisantes pour répondre à ses obligations législatives.

L'autorité a accepté nos recommandations, à savoir 1) de mettre à jour l'avis fourni lors des consultations publiques afin de clarifier quels types d'informations ou de commentaires seront ou non pris en considération et 2) d'élaborer et mettre en œuvre une procédure écrite pour s'assurer qu'elle a pris en compte les critères énoncés dans le *Règlements sur le lotissement* et qu'elle peut le démontrer.

Nous avons également fait remarquer que, lors de l'élaboration des futurs documents relatifs au plan d'aménagement local, l'autorité pourrait envisager d'inclure des informations sur la façon dont ce plan s'applique aux demandes de lotissement.

L'autorité a rapidement reconnu ces lacunes et a accepté nos recommandations pour remédier à l'injustice potentielle. L'autorité a pris le temps de remercier notre bureau et a exprimé qu'elle appréciait nos suggestions et estimait qu'il avait été utile d'avoir un point de vue extérieur sur ses politiques et procédures.

NOTRE EFFICACITÉ EN 2020

Perfectionnement

L'Ombudsman a participé à la réunion annuelle du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCPO) pendant deux jours en juin, rejoignant ses collègues de partout au pays. En 2020, la réunion s'est tenue virtuellement via l'application Teams, en raison de la pandémie de COVID-19. Ces réunions sont l'occasion pour les médiateurs de partager des informations sur leurs expériences, leurs défis et leurs solutions.

Tout le personnel de l'Ombudsman a participé à des ateliers organisés tout au long de l'année par les bureaux du CCPO. Les sujets abordés comprenaient les problèmes communs aux plaintes concernant les établissements correctionnels du gouvernement, le rôle de l'ombudsman pendant une crise, un rapport sur les ordonnances ministérielles en réponse à la pandémie de COVID-19, et la sensibilisation des communautés du Nord.

De plus, les conseillers juridiques des bureaux du CCPO se réunissent tous les trimestres. Notre bureau compte deux conseillers juridiques qui participent à ces sessions.

Le personnel de notre bureau participe également à des formations qui s'appliquent au travail dans le cadre de tous nos mandats. Cela comprend des services internes trimestriels offerts à tout le personnel pour améliorer les connaissances en matière de sécurité de l'information.

Les membres du personnel qui sont des avocats ont participé à des webinaires de l'Association du Barreau canadien (qui sont requis pour conserver leur permis d'exercer) sur des sujets tels que la façon de traiter avec les personnes difficiles, la gestion d'une pandémie et les répercussions sur la protection de la vie privée, un aperçu et des conseils pratiques concernant la Loi sur la santé mentale, et une nouvelle approche de la norme d'examen.

Tout le personnel de notre bureau a participé à des webinaires sur divers sujets, notamment les entretiens éthiques, la rédaction de rapports et la conduite d'enquêtes à distance.

Un membre de notre personnel a obtenu son certificat en arbitrage cette année.

Plaintes contre l'Ombudsman

Aucune

Activités liées à la Loi sur l'ombudsman en 2020

Résolue à l'admission - pas de dossier ouvert

Demandes de renseignements	47
Plaintes traitées au travers de démarches informelles	28
Ne relevant pas de nos compétences	11
Dirigés vers d'autres ressources	21

Total 107

Dossiers ouverts pour des plaintes traitées au travers de la résolution informelle	18
Dossiers d'enquêtes ouverts	0

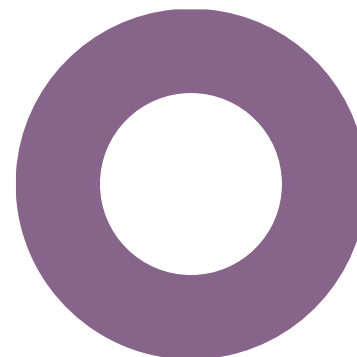
Total 18

Total des dossiers ouverts en 2020	18
Dossiers reportés des années précédentes	5
Dossiers fermés en 2020	14

Dossiers reportés 9

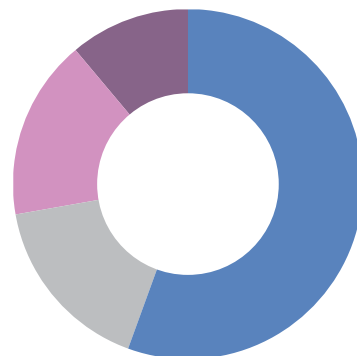
Enquêtes approfondies- objectif 1 an

Clos (en moins d'un an)	0
Clos (plus d'un an)	0
Toujours ouverts (moins d'un an)	0
Toujours ouverts (plus d'un an)	4



Résolution informelle - objectif 90 jours

Clos (en moins de 90 jours)	10
Clos (plus de 90 jours)	3
Toujours ouverts (moins de 90 jours)	3
Toujours ouverts (plus de 90 jours)	2



Dossiers ouverts en 2020 (par organisme public)

Organisme public	Nombre de dossiers			Recommandations		
	Résolution informelle	Enquêtes	Total	Officielles*	Acceptées	Pas encore mis en place (y compris les années antérieures)
Commission de la fonction publique	3	0	3			
Développement économique	1	0	1			
Direction de la condition féminine	1	0	1			
Éducation	3	0	3			
Énergie, Mines et Ressources	1	0	1			
Finance	1	0	1			
Justice	1	0	1			
Santé et Affaires sociales	4	0	4			
Société d'habitation du Yukon	1	0	1			
Université du Yukon	1	0	1			
Voirie et Travaux publics	1	0	1			

*Recommandations officielles formulées par l'ombudsman dans le cadre d'un rapport d'enquête en 2020.



Petit déjeuner 2020 de *United Way*, en plein air au parc Whitehorse Shipyards en raison de COVID-19.



Des sièges sont réservés pour créer de la place dans un bus de la ville de Whitehorse pendant la pandémie de COVID-19.



RAPPORT ANNUEL 2020 DE LA COMMISSAIRE À L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU YUKON



Honorable Jeremy Harper,
Président de l'Assemblée législative du Yukon

Monsieur le président :

Comme l'exige l'article 47 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et l'article 97 de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux*, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée pour l'année civile 2020.

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

Bien cordialement,

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

REVUE DE L'ANNÉE

Le bureau de la CIPVP a été très occupé en 2020. Comme indiqué dans mon message général, nous avons été occupés à aider les organismes publics (OP) et les dépositaires à remplir leurs obligations en vertu de la LAIPVP et de la LPGRM, tout en offrant des services modifiés en raison de la pandémie.

Comme indiqué, nous avons publié neuf documents relatifs au COVID-19, qui sont discutés pages 31-32 de ce rapport.

Nous avons participé à de nombreuses réunions virtuelles et téléphoniques pour aider les OP et les dépositaires à remplir leurs obligations dans un cadre de travail modifié qui exigeait que les services soient fournis à distance.

Nous avons rencontré des OP concernant leur utilisation de Zoom pour la prestation de services.

Nous avons rencontré des prestataires de soins de santé pour discuter de l'utilisation d'applications de vidéoconférence pour dispenser les services de soins de santé.

Nous avons rencontré des représentants du ministère de la Santé et des Affaires sociales et du ministère des Services aux collectivités, qui est responsable de la *Loi sur les mesures civiles d'urgence*, pour discuter de plusieurs initiatives liées à la gestion des renseignements médicaux pendant la pandémie.

Nous avons collaboré avec des représentants du bureau de la LAIPVP à l'élaboration de conseils relatifs à la gestion des demandes d'accès lorsque le personnel travaille à distance.

Nous avons rencontré des représentants du ministère de la Santé et des Affaires sociales pour discuter de leur gestion des demandes d'accès lorsque le personnel travaille à distance.

Nous avons rencontré à plusieurs reprises des employés des Services aux collectivités et du ministère de la Santé et des Affaires sociales pour les aider à élaborer des conseils concernant la collecte de renseignements personnels par les bars et les restaurants aux fins de traçage de contacts.

Nous avons rencontré à de nombreuses reprises nos homologues fédéraux,

provinciaux et territoriaux afin d'examiner les risques posés à la vie privée par les activités liées au COVID-19 auxquelles participent les gouvernements et le secteur privé (y compris le secteur de la santé). Le travail résultant de ces activités est discuté plus en détail page 32 de ce rapport.

Mesures d'efficacité

Nous avons ouvert un total de 112 dossiers en vertu de la LAIPVP en 2020 dont 54 étaient des révisions et 48 des enquêtes. Par rapport à 2019, le nombre de dossiers ouverts a augmenté, passant de 70 l'année dernière à 112 cette année.

La majorité de ces dossiers ont été résolus par notre processus de résolution informelle de cas dans les 90 jours visés. Nous avons eu 10 dossiers d'enquête ouverts en 2020 avec lesquels nous n'avons pu atteindre notre objectif de clôture dans le délai d'un an. Nous devons continuer à travailler pour atteindre ces objectifs. Nous n'avons que deux employés qui mènent des enquêtes formelles. Ceux-ci mènent également des enquêtes en vertu de la LDARIP et de la *Loi sur l'ombudsman*. Ils sont aussi chargés de fournir des conseils dans le cadre de la LDARIP. Comme indiqué dans mon message général au début de ce document, le nombre de dossiers LDARIP que nous avons reçus en 2020 a eu un impact sur notre capacité à atteindre nos mesures de performance pour ces dossiers et d'autres dossiers d'enquête.

Les questions que nous avons examinées ou enquêtées en 2020 se classent en huit thèmes. Les résumés de certains de nos travaux sur ces cas se trouvent pages 16 à 28 de ce rapport.

Dans le cadre de la LPGRM, nous n'avons ouvert que sept dossiers de contrepartie, ce qui est en baisse par rapport aux 17 que nous avons ouverts en 2019. Six de ces dossiers ont été clos dans les 90 jours visés. Un a fait l'objet d'un examen formel et était toujours ouvert à la fin de 2020.

Les résumés de certains de nos dossiers LPGRM se trouvent pages 29-30 de ce rapport.

Un tissage de relations s'avère positif

Dans mon rapport annuel 2019, j'ai souligné les défis que nous avons rencontrés avec un ministère du gouvernement du Yukon pour résoudre les problèmes découlant de notre travail avec eux sur les cas relevant de la LAIPVP et de la LPGRM. Pour relever ces défis, un haut fonctionnaire du ministère et moi-même avons convenu de nous rencontrer tous les mois pour discuter des problèmes à mesure qu'ils se présentent. J'ai le plaisir de faire savoir que les problèmes que nous avons en 2019 concernant ce département ont été en grande partie atténués grâce à ce nouveau processus. Nos réunions ont abouti à une relation coopérative de travail qui a renforcé ma capacité à assurer la conformité du ministère à la LAIPVP et la LPGRM.

Toujours en 2020, nous avons souvent rencontré des représentants de la Direction des technologies de l'information et des communications (TIC) du ministère de la Voirie et des Travaux publics, responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique et de la procédure de sécurité de l'information pour le gouvernement du Yukon. Dans des rapports annuels antérieurs, j'ai fait part de mes craintes quant au manque de politiques et de procédures et à la nécessité de les élaborer pour répondre aux exigences de sécurité imposées aux OP et aux dépositaires du gouvernement du Yukon par la LAIPVP et la LPGRM. Je suis heureuse de signaler qu'en 2020, on nous a présenté une ébauche de plan de gestion et de sécurité de l'information (PGSI) élaborée par TIC, comprenant un éventail exhaustif de politiques et de procédures. Les détails de notre travail avec TIC lié à leur PGSI se trouvent page 31 de ce rapport.

En tant que CIPVP, j'ai été invitée à une réunion avec l'Association des collectivités du Yukon pour discuter des



implications d'être assujéti à la LAIPVP, ce qui n'est pas le cas actuellement. Notre présentation a visé à expliquer l'importance des lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée dans une société démocratique et à décrire le fonctionnement de ces lois au Yukon. Nous avons également expliqué que le fait d'être assujéti à ces lois favorise la confiance envers le gouvernement et qu'il y a de nombreux avantages à être soumis à ces lois. Nous avons aussi discuté des défis et de la façon dont ils peuvent être gérés avec une bonne planification. Les participants ont posé de nombreuses questions et expliqué certaines de leurs inquiétudes quant à l'assujétissement à ces lois. Nous avons fait de notre mieux pour atténuer ces inquiétudes. Dans l'ensemble, ce fut une bonne réunion qui, je l'espère, mènera ces organisations à être assujéties à la LAIPVP dans un avenir proche.

Mise à jour des objectifs

2. soutenir l'élaboration de programmes de gestion de la vie privée pour les OP et les dépositaires

En 2020, nous avons souvent rencontré les représentants responsables de l'élaboration des règlements en vertu de la nouvelle LAIPVP. Nous avons travaillé avec eux sur la conception des règlements dans certains domaines, y compris sur les exigences des programmes de gestion de la vie privée dans les OP assujétis à la Loi.

Nous avons formulé bon nombre de recommandations, dont la plupart ont été acceptées. Ces nouvelles exigences faciliteront une meilleure protection de la vie privée par les OP du Yukon, qui seront tenus d'établir des programmes de gestion de la vie privée une fois la nouvelle loi en vigueur.

Conscients du fait que certains petits dépositaires avaient du mal à mettre en œuvre la LPGRM, nous avons commencé à rédiger une trousse d'outils à leur intention pour les aider à respecter leurs obligations selon la LPGRM. Nous prévoyons que cette trousse sera complète et prête à l'emploi au début de 2021.

Pour soutenir la conformité des dépositaires, nous avons aussi rencontré des responsables du ministère des Services aux collectivités afin d'explorer si nous pouvions collaborer sur des moyens d'informer les dépositaires de leurs responsabilités selon la LPGRM par le biais de services d'enregistrement et de licence offerts par les Services aux collectivités. Nous poursuivons ce travail en 2021.

3. améliorer l'accès à l'information en collaborant avec les OP pour rendre plus accessible de l'information sans demande d'accès et en améliorant les connaissances des responsables du traitement des demandes officielles d'accès à l'information;

Comme le montrent les exemples présentés dans la section Notre travail en 2020 de ce rapport, la gestion des

demandes d'accès à l'information par les OP du Yukon, y compris ceux du gouvernement, doit encore être améliorée.

En 2020, nous avons élaboré deux séries de documents d'orientation pour aider les OP à mieux remplir leurs obligations de traitement des demandes d'accès. Le personnel de notre équipe de résolution informelle de cas a aussi passé beaucoup de temps avec certains OP pour les aider à mieux comprendre leurs obligations. Cette démarche, conjuguée à nos dossiers de révision, a révélé que les OP ont besoin de plus de soutien afin d'améliorer l'accès à l'information au Yukon. J'encourage vivement le gouvernement du Yukon et d'autres OP à vérifier leurs programmes d'accès à l'information, à cerner les lacunes et à fournir l'aide nécessaire pour améliorer ces programmes. Le bureau de la LAIPVP pourrait apporter son soutien à ce travail, tout comme mon bureau. La capacité du public d'accéder à l'information comme le prévoit la LAIPVP dépend du bon fonctionnement de ces programmes.

4. aider les organismes publics à mettre en œuvre la nouvelle LAIPVP

À la fin de 2020, la nouvelle loi n'était pas en vigueur. Notre bureau a fourni de nombreux commentaires et recommandations sur l'élaboration des règlements qui ont été finalisés à la fin de 2020. La plupart de nos recommandations ont été acceptées. Une fois la nouvelle loi en vigueur, nous chercherons des moyens d'aider les OP à remplir leurs obligations.

8. de participer à la révision de la LPGRM

En été 2020, j'ai été informé par le ministère de la Santé et des Affaires sociales que l'examen de la LPGRM avait été lancé. Compte tenu de cela, j'ai commencé à rédiger mes commentaires et recommandations et les leur fournirai en 2021.

Anticiper les risques futurs pour la vie privée

En 2020, j'ai été invitée à participer à deux ateliers sur l'utilisation de

l'intelligence artificielle (IA). Dans l'un d'eux, des experts de partout au Canada, dont des CIPVP, des juristes et des représentants de plusieurs secteurs, ont examiné l'utilisation du consentement dans l'IA et se sont penchés sur les moyens d'optimiser la protection de la vie privée lorsque cette technologie est utilisée. L'autre, axée sur l'utilisation de l'IA dans les soins de santé, a bénéficié d'une représentation similaire, et a aussi inclus des médecins. Nous avons examiné les avantages, les défis et une foule de questions juridiques qui se posent lorsque cette technologie est utilisée pour dispenser des soins de santé.

Compte tenu de l'augmentation prévue de l'utilisation de l'IA au Canada et au Yukon, et des risques pour la vie privée et l'équité que pose cette technologie, les bureaux du CIPVP et de l'ombudsman du Yukon, ainsi que l'ombudsman et le CIPVP de la Colombie-Britannique ont commencé à élaborer un rapport sur l'utilisation responsable de l'IA. L'objectif de ce rapport est de fournir des conseils à nos gouvernements respectifs sur la façon de créer et d'utiliser l'IA d'une manière responsable qui suscite la confiance du public.

Le document, qui traitera aussi des risques pour l'équité dans la prestation des services publics, sur lesquels l'ombudsman est chargé d'enquêter, sera achevé en 2021, puis déposé devant nos assemblées législatives respectives.

Remarques finales

Dans la section Notre travail en 2020 de ce rapport annuel, vous trouverez de plus amples informations sur les activités de notre bureau dans le cadre de la LAIPVP et de la LPGRM. Vous trouverez aussi des informations supplémentaires sur l'exercice de nos fonctions selon ces lois dans la section Notre efficacité en 2020 de ce rapport.

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

NOTRE TRAVAIL EN 2020

En tant que CIPVP, mon bureau a la responsabilité et la compétence en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) et de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* (LPGRM). En examinant notre travail de l'année 2020, j'ai trouvé un nombre de thèmes récurrents qui mettent en évidence les problèmes persistants rencontrés par ceux qui ont formulé des demandes ou des plaintes en vertu de ces deux lois. Cette section met en évidence ces thèmes, tels qu'ils ressortent des cas que nous avons traités pendant l'année.

Notre travail lié à la LAIPVP Tendances et enjeux

Dans le cadre de notre travail en vertu de la LAIPVP, nous avons identifié sept thèmes principaux qui ont donné lieu à des plaintes en 2020. Il s'agit de :

- cas liés au COVID
- la gestion des dossiers par le bureau de la LAIPVP
- obligation d'assistance
- longs retards dans la fourniture des dossiers et réputés de refus
- estimations des coûts
- recherche inadéquate
- révisions
- problèmes d'atteinte à la vie privée

► Cas liés au COVID

L'année 2020 a été unique pour les particuliers et les organisations du monde entier en raison de la pandémie du COVID-19. Notre bureau n'a pas fait exception. Pages 31-32, nous décrivons certains des travaux spéciaux que nous avons entrepris en 2020 en raison de la pandémie. Nous avons également reçu quelques plaintes liées au COVID-19.

EXEMPLE 1

Dans un cas, la CIPVP a reçu une demande de révision en vertu de la LAIPVP concernant une décision du ministère de la Santé et des Affaires sociales (SAS) de refuser l'accès aux dossiers. La demande portait sur des renseignements relatifs aux tests COVID-19 (c.-à-d. le délai de traitement des tests). SAS a répondu au demandeur que pour répondre à la demande, il lui faudrait accéder aux renseignements personnels médicaux

des personnes et que la LPGRM n'autorise pas le ministère à utiliser et/ou à divulguer ceux-ci, y compris ceux relatifs aux tests, sans le consentement de la personne. Au cours de notre examen, nous avons déterminé que SAS n'avait pas la capacité technique de fournir les documents pertinents et que la Régie des hôpitaux du Yukon (RHY) l'avait. Nous avons conclu que SAS était justifié de ne pas fournir les dossiers au demandeur, mais nous avons porté un certain nombre de questions à l'attention du ministère. Par exemple, la réponse de SAS aurait dû indiquer qu'il n'avait pas la capacité technique de fournir les documents pertinents, et non qu'il n'avait pas le pouvoir de le faire. De plus, SAS aurait dû diriger le demandeur vers RHY, ou le gestionnaire des documents du bureau de la LAIPVP aurait dû le faire, conformément à leur devoir d'assistance.

EXEMPLE 2

Dans un autre cas lié au formulaire COVID-19, nous avons reçu une plainte selon laquelle les formulaires de déclaration COVID-19 pour les personnes entrant au Yukon, émis par le ministère des Services aux collectivités (SC), ne respectaient pas les obligations du ministère sous la LAIPVP. Le plaignant a déclaré qu'il manquait des éléments clés au formulaire, notamment, les coordonnées du ministère en cas de questions de la personne qui remplit le formulaire; une indication de qui y aura accès, combien de temps ils seront conservés et comment ils seront détruits; et une

explication de comment ils seront utilisés.

D'abord, nous devons déterminer si le ministère convenait que la LAIPVP s'appliquait aux formulaires de déclaration, qui avaient aussi été autorisés sous la *Loi sur les mesures civiles d'urgence* (LMCU). Le ministère était d'accord et a indiqué qu'il n'y avait pas de divergence entre les dispositions de la LAIPVP et celles de la LMCU dans ce contexte.

Les informations recueillies sur le formulaire comprennent le nom et l'adresse, l'historique de voyages et des questions sur les symptômes du COVID-19. Celles-ci constituent des renseignements personnels selon la LAIPVP. (Comme SC n'est pas un dépositaire sous la LPGRM, cette loi ne s'applique pas). À plusieurs égards, le ministère a rempli ses obligations en vertu de la LAIPVP, par exemple, en énonçant son autorité en vertu de la Loi et les objectifs de la collecte. De plus, certains des éléments que le plaignant a noté manquants ne sont pas en fait requis par la Loi (par exemple, qui aura accès aux renseignements personnels et combien de temps ils seront conservés). Cependant, le formulaire ne comportait pas les coordonnées du ministère et, à cet égard, le ministère n'avait pas rempli ses obligations selon la LAIPVP.

Nous avons recommandé au ministère de refaire ses formulaires de déclaration pour régler ce problème et le ministère a accepté.

EXEMPLE 3

Cet exemple concerne la demande d'un journaliste à la Société des alcools du Yukon (SAY) pour des données sur ses ventes de boissons Corona, telles que la bière.

Le journaliste a demandé à SAY les chiffres des ventes brutes, par mois, pour les produits Corona et pour tous les produits vendus par SAY pendant la période de janvier 2018 à juillet 2020, ainsi que le nombre de litres vendus, par mois, pour les produits Corona, et tous les produits. Prévoyant que le traitement de sa demande d'accès pourrait entraîner des coûts,

le journaliste a indiqué des moyens spécifiques pour réduire la portée de la recherche et le temps nécessaire à celle-ci. Il a précisé qu'il ne voulait pas payer de frais de recherche.

En réponse, il a reçu un dossier contenant une partie des informations ventilées par année, plutôt que par mois. De plus, les chiffres de ventes brutes de tous les produits vendus par SAY n'étaient pas inclus ou mentionnés du tout. Il n'y avait pas non plus d'explication sur la raison pour laquelle le dossier fourni ne correspondait pas aux paramètres de la demande. Lorsque le journaliste a essayé de contacter la personne identifiée dans la réponse finale de SAY, personne n'a jamais répondu.

Le journaliste s'est plaint à notre bureau en août 2020. Nous avons d'abord pensé que SAY avait peut-être mal compris la demande, mais ce n'était pas le cas. Au lieu de cela, SAY nous a indiqué qu'il n'y avait pas de documents répondant à la demande et que la création d'un document à partir de sa base de données entraînerait un coût, que le demandeur avait spécifiquement indiqué qu'il ne voulait pas payer. Toutefois, SAY avait récemment créé un dossier partiellement réactif en réponse à une demande des médias sans rapport avec cette demande et c'est ce dossier qui a été remis au journaliste.

Quant à la tentative infructueuse du demandeur de parler avec la personne contact de la réponse, SAY a confirmé que l'employé en question travaillait à distance et qu'il y avait eu des problèmes techniques pour transférer la ligne vers un autre numéro. Il a également été confirmé que le message d'accueil de la messagerie vocale de l'employé ne précisait pas le travail à distance, ni que les messages vocaux n'étaient pas activement surveillés, ni ne donnaient un autre numéro. Par conséquent, le numéro de téléphone indiqué dans sa réponse au demandeur n'était pas, à toutes fins utiles, valide.

Nous avons conclu que l'OP n'avait pas rempli ses obligations selon la LAIPVP d'assurer que la réponse au demandeur

soit ouverte, exacte et complète. Nous avons recommandé que SAY fournisse une réponse modifiée contenant toutes les informations et explications pertinentes, ce qui a été accepté.

Il fût aussi évident pour le demandeur, notre bureau et, en fin de compte, pour SAY, que cette plainte aurait pu être entièrement évitée si SAY avait fourni des informations adéquates dans leur réponse, comme l'exige la LAIPVP.

► Gestion des dossiers par le bureau de la LAIPVP

Un nombre de cas que notre bureau a traités en 2020 concernaient le travail du bureau de la LAIPVP et du gestionnaire des dossiers, qui sont des entités établies au sein du ministère de la Voirie et des Travaux publics du Yukon pour traiter toutes les demandes d'accès à l'information présentées à tous les ministères et autres OP du gouvernement du Yukon.

Cette année, comme beaucoup d'autres années passées, nous avons observé et noté des lacunes importantes de ce modèle. Parmi les principaux problèmes de cette année, mentionnons le manque de respect des échéanciers établis par la Loi, le manque de communication, ainsi qu'un nombre de cas où le bureau de la LAIPVP n'a pas suivi ses propres règles.

Les exemples suivants illustrent ces problèmes.

EXEMPLE 1

Il s'agit d'un cas où le bureau de la LAIPVP n'a pas suivi ses propres procédures.

Nous avons reçu une plainte d'un requérant au sujet d'un courriel que lui a envoyé le bureau de la LAIPVP concernant deux demandes d'accès au ministère de l'Éducation. Plus d'un an après les demandes, le demandeur a communiqué par courriel avec le bureau de la LAIPVP, qui lui a répondu que s'il était toujours intéressé à recevoir l'information, il devait retirer

ses deux demandes et les soumettre à nouveau afin que le processus puisse être relancé. Lors de notre révision, le bureau de la LAIPVP a indiqué qu'il s'agissait d'un cas unique et que le ministère de l'Éducation avait repoussé les demandes, n'étant pas disposé à poursuivre le travail sur celles-ci et avait suggéré que le demandeur les retire. Le bureau de la LAIPVP était d'accord.

Après la révision, notre bureau a conclu qu'il n'était pas raisonnable pour le bureau de la LAIPVP d'être d'accord avec le ministère et qu'il aurait dû insister auprès de celui-ci pour que le travail sur les demandes continue. Les procédures du bureau de la LAIPVP prévoient cet exact scénario et fournissent des directives qui n'ont pas été suivies. Nous avons recommandé que le personnel soit formé pour veiller à ce que ces procédures soient suivies.

À la suite de cet incident, le ministère a modifié les avis envoyés aux demandeurs après qu'une demande ait été réputée refusée, de sorte qu'ils ne soient envoyés qu'une seule fois, au moment du refus, et qu'ils n'indiquent plus si le ministère poursuit le travail. Le bureau de la LAIPVP a déclaré qu'il ne voulait pas être tenu responsable des ministères qui cessent de travailler sur les demandes d'accès. Nous avons recommandé que le bureau de la LAIPVP rétablisse la pratique d'envoyer des avis indiquant si les OP poursuivent le traitement des demandes et que ces avis soient envoyés tous les 30 jours, dans l'intérêt de fournir aux demandeurs une communication ouverte et transparente et de les informer de leur droit à une révision.

Afin de s'assurer qu'il n'y a pas d'autres demandes qui sont en présomption de refus depuis une longue période et qui nécessitent une action de la part de l'OP, il a également été recommandé que le bureau de la LAIPVP vérifie les demandes ouvertes qui nécessitent une action et y donne suite de façon appropriée. Plusieurs autres cas ont ensuite été identifiés et ont été traités.

EXEMPLE 2

Notre bureau a reçu une plainte d'un demandeur selon laquelle le bureau de la LAIPVP ne lui avait pas envoyé de réponse finale à une demande d'accès qu'il avait faite. Celui-ci a déclaré qu'il n'avait pas reçu de notification officielle lorsque sa réponse a été réputée refusée, que au lieu, il avait reçu un courriel indiquant qu'une lettre officielle suivrait. Plusieurs jours se sont écoulés, et le demandeur a ensuite reçu la réponse finale avec les informations demandées. Aucune notification de refus n'a été envoyée.



Nous avons examiné le cas et avons constaté que, qu'un ministère ait ou non fourni des documents au bureau de la LAIPVP, le gestionnaire des documents est tenu, selon la LAIPVP, de fournir une réponse à un demandeur dans les 30 jours suivant la réception d'une demande, à moins que le délai n'ait été prolongé. En vertu de la loi, la réponse doit inclure certains éléments, dont les raisons du refus ou réputé de refus, les coordonnées d'un employé de l'OP qui peut répondre aux questions du demandeur à ce sujet; et l'avis que le demandeur a le droit de demander une révision du refus ou du réputé de refus par notre bureau. Cet élément est essentiel pour promouvoir les droits du demandeur, car beaucoup ne connaissent pas le rôle de notre bureau.

Le bureau de la LAIPVP a déclaré que l'envoi d'un avis complet au plaignant

et aux autres demandeurs dont la demande avait été réputée refusée n'avait pas été une priorité. Cela était dû au fait qu'il avait reçu un grand nombre de demandes d'accès à cette époque, ce qui les avait occupés.

À la suite de cette plainte, le bureau de la LAIPVP a accepté d'accorder la priorité aux avis de réputé de refus, afin qu'ils soient envoyés rapidement, conformément à ses propres normes de service internes. Le bureau de la LAIPVP a également accepté de veiller à ce qu'à l'avenir les avis contiennent toutes les exigences législatives, y compris comment contacter notre bureau pour demander une révision.

EXEMPLE 3

Un demandeur s'est adressé à notre bureau pour déposer une plainte après que sa demande d'accès ait été réputée refusée par le ministère de la Santé et des Affaires sociales (SAS). Nous avons contacté l'OP pour l'informer de la plainte et lui demander quand il comptait fournir les documents au demandeur.

Presque immédiatement, nous avons reçu un appel de l'OP, qui a été surpris d'apprendre le statut de réputé de refus. Selon leurs dossiers, SAS avait émis une estimation du coût de cette demande environ 3 jours après réception. L'OP n'avait pas eu de nouvelles du bureau de la LAIPVP à ce sujet et n'avait pas fait de suivi, mais il se demandait pourquoi celui-ci n'avait pas pris contact.

Nous avons contacté le bureau de la LAIPVP pour clarifier ce qui s'était passé. Ils ont expliqué qu'il y avait eu confusion dans les courriels concernant cette demande et une autre demande. Pour cette raison, l'estimation du coût n'a jamais été envoyée au demandeur. De plus, celle-ci avait été classée dans le mauvais dossier, et ceci n'a pas été identifié avant que notre bureau examine le cas.

Après que notre bureau ait expliqué à SAS ce qui s'était passé, le ministère s'est dit frustré que le bureau de la LAIPVP n'ait pas rempli ses fonctions, ce qui a donné lieu à une plainte de réputé de refus à son encontre. Le demandeur a aussi subi des

répercussions négatives, car il attendait une réponse depuis plus d'un mois et n'avait pas été informé qu'il y aurait un coût associé à cette réponse.

Bien qu'il n'y ait aucune obligation pour SAS d'en tenir compte, notre bureau a demandé si SAS pourrait renoncer aux coûts de sa réponse, afin d'arranger les choses pour le demandeur. Bien que l'erreur ne soit pas la leur, SAS a gracieusement accepté de renoncer aux coûts et a fourni sa réponse au demandeur.

EXEMPLE 4

Nous avons reçu une plainte de quelqu'un qui avait fait une demande d'accès à l'information auprès du ministère de l'Énergie, Mines et Ressources (EMR). Le demandeur a expliqué qu'il avait reçu une correspondance du bureau de la LAIPVP indiquant que le ministère n'avait pas répondu dans le délai prescrit par la loi et qu'il était donc réputé refusé de fournir l'information. Le demandeur a également été informé par le bureau de la LAIPVP que le ministère continuait à travailler sur la demande. Rassuré quant à l'obtention de l'information, le requérant n'a pas demandé de révision de la part de la CIPVP à ce stade.

Cependant, plus de six semaines plus tard, n'ayant toujours pas reçu de réponse d'EMR ou du bureau de la LAIPVP, le requérant a envoyé un courriel à notre bureau pour demander une révision. Bien que le délai de révision soit passé, compte tenu des circonstances, la CIPVP a exercé son pouvoir discrétionnaire pour accepter la révision en dehors du délai normal de 30 jours.

Pendant notre examen, nous avons demandé à EMR quand il avait l'intention de fournir sa réponse. EMR a répondu presque immédiatement, exprimant sa confusion. EMR a déclaré avoir répondu à la demande quelques jours plus tard, indiquant qu'aucun dossier n'avait été trouvé et suggérant au demandeur de s'adresser plutôt au ministère du Conseil exécutif. (Il a été déterminé plus tard qu'EMR avait oublié de transmettre cette réponse au bureau de la LAIPVP).

Lors de nos discussions avec le bureau de la LAIPVP, nous avons demandé si le bureau avait contacté EMR avant d'envoyer la lettre de réputé de refus. La réponse a été négative. Nous avons ensuite demandé pourquoi le courriel envoyé au demandeur indiquait que le ministère travaillait toujours sur la demande alors qu'il n'avait pas été en contact avec EMR et ne savait donc pas si le travail se poursuivait ou non. Le bureau de la LAIPVP a expliqué qu'il avait simplement « supposé » que l'OP continuait à travailler sur la demande.

Nous avons souligné que si le bureau de la LAIPVP avait fait un suivi auprès de l'OP (conformément à ses propres procédures), toute cette situation aurait été évitée et le demandeur n'aurait pas eu à attendre huit semaines de plus pour obtenir une réponse.

EXEMPLE 5

Dans ce cas, un demandeur d'accès à l'information s'est plaint à notre bureau du gestionnaire de dossiers du bureau de la LAIPVP. Le plaignant a déclaré que le gestionnaire avait mal calculé la date limite de réponse de l'OP à sa demande. Il avait reçu une lettre indiquant que la date limite était le 27 avril 2020, mais il croyait que la date était une semaine plus tôt. De plus, le



plaignant a déclaré que le gestionnaire des dossiers n'a pas respecté son obligation légale de répondre dans le délai fixé et qu'il avait dû faire un suivi répété auprès du gestionnaire lorsque les délais étaient dépassés. Enfin, le plaignant a allégué que le gestionnaire

avait officieusement prolongé le délai de l'OP sans y être autorisé.

Notre examen a révélé plusieurs lacunes dans la gestion de cette demande par le bureau de la LAIPVP.

Premièrement, lorsqu'il y a une estimation de coûts concernant une demande d'accès, le bureau de la LAIPVP doit communiquer l'estimation au demandeur « par écrit ». La procédure du bureau de la LAIPVP consiste à informer les demandeurs des estimations de coûts par une lettre officielle. Cependant, lorsqu'un demandeur accepte une estimation des coûts, le bureau de la LAIPVP confirme l'acceptation par courriel, avec la nouvelle date d'échéance de l'OP. Ce processus est incohérent (lettre pour certaines circonstances et courriel pour d'autres) et peut être déroutant pour les demandeurs, comme ce fut le cas ici.

Deuxièmement, tout au long de ce processus, le demandeur a dû faire un suivi avec le bureau de la LAIPVP de son propre chef pour obtenir des mises à jour sur sa demande lorsque les délais étaient dépassés.

Troisièmement, lorsque la date limite de réponse de l'OP était passée, le bureau de la LAIPVP a avisé le demandeur qu'il pouvait déposer une plainte ou une demande de révision auprès de notre bureau. Cependant, cette information a été envoyée par courriel et non par une lettre officielle de réputé de refus, ce qui est la procédure correcte.

En réponse aux problèmes identifiés, le gestionnaire des dossiers a convenu que le processus d'estimation de coûts n'était pas uniforme et a accepté de mettre à jour le processus du bureau de la LAIPVP afin d'inclure l'envoi d'une lettre aux demandeurs pour confirmer l'acceptation d'une estimation de coûts et la nouvelle date d'échéance.

De plus, le gestionnaire des dossiers a convenu que les procédures appropriées n'avaient pas été suivies dans ce dossier. Il a reconnu qu'une lettre de réputé de refus aurait dû être envoyée lorsque la date limite initiale

était dépassée (plutôt qu'un courriel) et que le demandeur n'aurait pas dû avoir à donner suite à sa demande de son propre chef, puisque c'est la responsabilité du bureau de la LAIPVP.

Le gestionnaire des dossiers a fait un suivi direct auprès de l'employé en question, a confirmé qu'il y avait des lacunes dans la formation relative aux politiques et aux procédures du bureau de la LAIPVP, et a confirmé par la suite que l'employé avait reçu une formation appropriée sur les processus afin d'éviter raisonnablement une récurrence.

Notre bureau est satisfait que le gestionnaire des dossiers a pris des mesures suffisantes pour régler les problèmes identifiés.

EXEMPLE 6

Dans ce cas, un plaignant a dit que le bureau la LAIPVP n'avait pas répondu à deux demandes d'accès dans le délai fixé par la LAIPVP. Le plaignant a également allégué que ses renseignements personnels ont été divulgués à un tiers, à deux reprises, par le bureau la LAIPVP, dans de la correspondance envoyée pour deux demandes d'accès différentes. Le plaignant a aussi noté qu'il avait vécu des cas répétés de correspondance tardive et de divulgation non autorisée de renseignements personnels avec le bureau de la LAIPVP et a exprimé son intérêt à déposer une plainte pour examiner ces questions de plus près.

Concernant les tracas du plaignant au sujet des retards, ces questions ont été traitées par le biais de nos recommandations au bureau de la LAIPVP relatives à ses politiques et procédures, qu'il existe des directives claires que le personnel doit suivre au sujet des délais d'exécution, des échéanciers et autres inquiétudes qui pourraient donner lieu à des plaintes récurrentes similaires. De plus, nous avons demandé qu'un processus de vérification soit mis en place pour assurer la surveillance de leur conformité et, enfin, que le personnel du bureau de la LAIPVP reçoive une formation sur ces changements.

Le bureau la LAIPVP, de sa propre initiative, avait élaboré des documents

d'orientation internes, au moyen d'un manuel. Les recommandations traitent des angles morts potentiels.

Les recommandations ont été acceptées et mises en place; toutefois, il y a eu des problèmes ultérieurs où les nouvelles procédures n'ont pas été suivies.

Concernant les inquiétudes du plaignant relatives à la divulgation non autorisée de ses renseignements personnels, le bureau de la LAIPVP a identifié et reconnu deux cas d'atteinte à la vie privée. L'un d'eux était dû à un problème de remplissage automatique de courriels, qui a amené le personnel du bureau de la LAIPVP à envoyer la réponse finale du bureau à un tiers plutôt qu'au plaignant. Le deuxième incident a mis en cause le même membre du personnel du bureau de la LAIPVP. Une lettre adressée au plaignant/demandeur a été envoyée à un autre demandeur.

► Obligation d'assistance

En vertu de la LAIPVP, les OP ont l'obligation d'aider le gestionnaire de documents à répondre à la demande d'accès d'un demandeur de façon ouverte et complète.

EXEMPLE

Un demandeur recherchait un document précis qui était référencé dans un rapport rendu public. Bien que le ministère des Finances connaissait le rapport en question et comprenait ce que le demandeur recherchait, la période demandée ne correspondait pas à la publication du rapport. Au lieu de l'en informer et de l'aider, le ministère a répondu qu'il n'avait trouvé aucun document pertinent.

Le ministère a reconnu d'emblée qu'il connaissait exactement l'information que le demandeur recherchait et que l'accès avait été refusé uniquement en raison du délai restreint indiqué sur la demande d'accès.

Nous avons constaté que le demandeur avait fourni suffisamment de détails pour que le ministère puisse identifier les documents recherchés et que l'utilisation d'un

délai dans une demande d'accès vise à aider l'organisme public à trouver l'information; ce ne devrait pas être un obstacle à la prestation de l'information. L'obligation d'assistance d'un OP, telle qu'elle est énoncée dans la LAIPVP, prévoit que l'OP doit faire des efforts raisonnables pour aider le gestionnaire des documents à répondre à la demande d'accès de façon ouverte et complète. Dans ce cas, une mesure appropriée aurait été de demander au gestionnaire de documents de solliciter des précisions auprès du demandeur.

Nous avons recommandé à l'OP de modifier son processus de recherche en ce sens, ce qui a été accepté.

► Longs retards/ réputés de refus

Dans mon rapport annuel 2019, j'ai inclus un article spécial soulignant l'impact des retards sur le droit d'accès à l'information. À cet égard, en 2020, les retards ont continué à poser un défi.

EXEMPLE 1

En 2020, nous avons reçu une demande de révision concernant deux demandes d'accès à l'information au ministère de l'Éducation. Aucune réponse n'avait été reçue, bien que les demandes datent d'août 2019.

Fin 2019, le bureau de la LAIPVP a envoyé une lettre au demandeur, indiquant que l'OP continuait à travailler sur les deux demandes. Par la suite, lorsque celui-ci a envoyé un courriel à ce sujet au bureau de la LAIPVP, il a reçu une réponse inhabituelle selon laquelle, pour que le ministère puisse continuer à travailler sur les demandes, le demandeur devait les retirer et les soumettre à nouveau pour relancer le processus. Cela l'a incité à venir à notre bureau.

La LAIPVP prévoit un droit d'accès aux documents, dans les délais fixés par la législation. Si l'OP ou le ministère ne répond pas dans ce délai, la demande est considérée comme « réputée refusée ». Cet OP spécifique (le ministère de l'Éducation) avait l'impression erronée que lorsqu'une

demande est réputée refusée, il n'est plus nécessaire de continuer le travail sur la demande. L'OP a aussi expliqué que de soumettre une nouvelle demande permettrait au demandeur de mettre les dates à jour et donc d'obtenir des informations plus exactes. Compte tenu de ces deux éléments, il a été suggéré au demandeur de les retirer et de les soumettre à nouveau.

Nous estimons que l'OP n'a pas rempli son obligation d'assistance dans le traitement de ce cas. Nous avons aussi découvert que le ministère n'avait pas de procédures écrites actualisées pour le traitement des demandes d'accès selon la LAIPVP, et recommandé qu'elles soient élaborées, veillant à ce qu'elles reflètent l'obligation d'assistance. L'OP a accepté cette recommandation.



Dans un autre aspect de ce cas, les députés de l'opposition du Yukon Party (YP) ont indiqué, pendant la période de questions à l'Assemblée législative du Yukon, qu'ils avaient fait ces demandes d'accès et présenté la demande de révision à notre bureau en raison du long délai. Au cours de la période de questions, le YP a déclaré à juste titre que le délai considérable des réponses finales ne reflétait pas le droit d'accès prévu par la LAIPVP, et a souligné avec justesse qu'ils n'avaient reçu de réponse qu'après avoir déposé la plainte à notre bureau.

Après avoir déterminé que ces demandes étaient en fait toujours actives, nous avons demandé à l'OP de poursuivre le travail, ce que le ministère a accepté. Ces demandes ont

ensuite été classées par priorité et une réponse a été apportée. Enfin, nous avons constaté que chaque demande avait plus de 400 jours de retard.

Pour des renseignements sur d'autres aspects de ce cas, veuillez consulter l'exemple 1 dans la section ci-dessus, intitulée Gestion des dossiers par le bureau de la LAIPVP pages 17-18.

EXEMPLE 2

Dans ce cas, un demandeur d'accès à l'information a déposé une demande de révision environ quatre mois après la présentation de sa demande d'accès à l'Université du Yukon, car il n'avait toujours pas reçu de réponse. Environ un mois s'était écoulé depuis la dernière fois que le demandeur avait eu des nouvelles du bureau de la LAIPVP, après s'être renseigné sur le statut de sa demande.

Notre enquête a révélé que le retard était dû à une mauvaise coordination interne, plusieurs personnes ayant été affectées à la demande, qui étaient soit en congé, soit n'étaient plus à l'Université du Yukon. La demande a finalement été confiée à une personne qui ne connaissait pas bien la LAIPVP.

De plus, l'OP ne connaissait pas bien le processus d'accès à l'information, ce qui a nui au délai de réponse. Ainsi, lorsque l'université a finalement fourni une réponse au bureau de la LAIPVP, il ne s'agissait pas d'un vrai document, mais d'une lettre donnant les réponses aux questions de la demande d'accès, et ayant été expurgée en grande partie. C'était une réponse inhabituelle et le bureau de la LAIPVP a demandé à l'OP de trouver les documents pertinents, comme le veut la loi.

Puisque l'OP connaissait mal la LAIPVP, nous lui avons fourni des conseils au cours de cette révision, ainsi que les documents d'orientation que notre bureau a créés sur la conduite des recherches et le processus d'examen. Nous avons encouragé l'OP à collaborer étroitement avec le bureau de la LAIPVP, ce qu'il a fait, et lui avons suggéré d'assurer la formation de toutes les personnes concernées sur les procédures de la LAIPVP, ce qu'il a accepté de faire. L'université a par

la suite demandé une session de formation à notre bureau.

Au cours de cette révision, nous avons noté plusieurs soucis quant à la participation du bureau de la LAIPVP.

- Le demandeur n'a pas reçu de lettre officielle l'avisant que la demande était tardive. Le bureau de la LAIPVP l'a reconnu.
- Le demandeur a reçu un avis par courriel du bureau de la LAIPVP après l'expiration d'une prolongation, mais pas à la fin d'une période d'examen, comme il aurait dû le faire.
- Le bureau de la LAIPVP n'a pas fait de suivi auprès de l'OP lorsque cette demande a été réputée refusée. L'OP n'était pas au courant de ceci jusqu'à ce qu'il contacte le bureau de la LAIPVP pour connaître la date limite, qui, tel qu'indiqué, était passée.

EXEMPLE 3

Dans ce cas, une demande d'accès à l'information adressée au ministère de la Santé et des Affaires sociales a produit plus de 12 000 pages. Après que le demandeur ait modifié sa demande pour en réduire la portée, la réponse a produit plus de 4 000 pages.

La demande d'accès a été lancée en juin; le 1er octobre, le demandeur a déposé une demande de révision auprès de notre bureau, à cause de l'absence de réponse du ministère. Dans l'intervalle, deux prolongations ont été accordées par le bureau de la LAIPVP, mais l'OP n'a toujours pas pu respecter la date d'échéance finale.

Lors de nos conversations avec l'OP, celui-ci a indiqué qu'il ne disposait pas des ressources suffisantes pour traiter cette demande dans les délais requis, même après en avoir réduit la portée. Un membre du personnel a travaillé pendant les fins de semaine (ce qui, en fin de compte, n'a toujours pas respecté le délai prescrit par la loi).

Les dossiers pertinents ont finalement été soumis au demandeur au début du mois d'octobre.

EXEMPLE 4

Dans ce cas, un demandeur d'accès à l'information a demandé une révision parce que le ministère de l'Énergie, Mines et Ressources (EMR) n'a pas répondu à sa demande d'accès dans le délai fixé par la LAIPVP.

Il n'a pas été contesté qu'EMR n'avait pas respecté ce délai légal. À notre avis, plusieurs facteurs ont contribué au retard. Il y avait peu de personnel au bureau en raison de la pandémie de COVID-19. Notre enquête a confirmé qu'il y avait des problèmes internes liés à la gestion de la garde des enfants par les employés et de la confusion sur quels employés étaient physiquement présents au bureau et disponibles pour rassembler les documents. De plus, un grand nombre de dossiers a répondu à la demande, plus de 3000 pages, couvrant une période de 45 ans.

La plupart des dossiers étaient en format papier, ce qui a obligé les employés à les numériser manuellement et les organiser par ordre chronologique, en plus de leurs tâches habituelles.

La coordonnatrice de la LAIPVP du ministère a expliqué qu'au moment où elle a pu évaluer correctement le volume de dossiers à traiter et de numérisation manuelle requise, le délai de 30 jours pour répondre était déjà passé et il n'était plus possible d'accorder une prolongation.

Alors, le ministère a régulièrement communiqué directement avec le demandeur pour l'informer du retard et du délai anticipé pour l'achèvement de la demande. Le ministère a aussi conservé toute cette correspondance au cas où le demandeur déposerait une plainte auprès de la CIPVP.

De plus, en raison du retard dans le traitement de cette demande d'accès, EMR a décidé proactivement de renoncer aux frais pour le demandeur.

Bien que ces facteurs n'annulent pas les responsabilités d'EMR en vertu de la LAIPVP, la réponse du ministère était raisonnable dans les circonstances et, par conséquent, nous n'avons fait aucune recommandation dans ce cas.

Notre bureau est satisfait qu'EMR a mis en place des politiques et des procédures adéquates pour gérer les demandes d'accès à l'information et pour s'acquitter de ses obligations en vertu de la LAIPVP. Ce point de vue est étayé par l'absence de plaintes antérieures concernant l'accès à l'information déposées contre le ministère auprès de notre bureau. À ce moment-là, il n'y avait eu aucune plainte concernant EMR depuis plus de trois ans.

La demande d'accès a été déposée en mars et EMR a fourni les documents pertinents au demandeur en juillet.

Le demandeur a aussi déposé une plainte concernant l'administration de la LAIPVP par EMR afin d'enquêter sur les raisons de retard ainsi que sur le processus de gestion des demandes d'accès à l'information du ministère, qui a été résolue.

Un mot de plus à propos des retards

Dans trois cas que nous avons examinés en 2020, le ministère de la Santé et des Affaires sociales (SAS) a eu de la difficulté à respecter les délais de réponse, ce qui a entraîné de longs retards avant que les demandeurs soient informés sur leurs demandes. Ces retards signifient que SAS était réputé refusé, comme le prescrit la LAIPVP, simplement parce que le ministère n'avait pas respecté les délais prévus par la Loi, parfois en raison d'une confusion entre le ministère, le gestionnaire des dossiers et les demandeurs. La durée du statut de « réputé refusé » dans ces cas était de 81 jours, 88 jours et 108 jours. Ceci est inquiétant.

► Estimations des coûts

En vertu de la LAIPVP, les OP peuvent imposer à un demandeur les frais de traitement d'une demande d'accès lorsque le travail de collecte et de traitement des dossiers pertinents dépasse trois heures. L'estimation des coûts est communiquée au demandeur par l'intermédiaire du responsable des documents. Le demandeur peut alors décider de payer les frais et ainsi donner suite à sa demande, en totalité ou en partie, ou bien de

solliciter une dispense de frais partielle ou totale auprès du responsable des documents. Si l'estimation est de zéro, le traitement de la demande d'accès se fait immédiatement. Les exemples qui suivent concernent le calcul des estimations des coûts fournies aux demandeurs par les OP.

EXEMPLE 1

Un demandeur s'est adressé à notre bureau après avoir reçu du ministère de l'Environnement une estimation de coûts de 721 050 \$ pour le traitement de sa demande d'accès. Le demandeur craignait que l'estimation soit excessive et équivalente à un refus d'accès.

Le demandeur avait souhaité des documents assez complets relatifs à une entreprise avec laquelle le ministère avait des interactions considérables.

Lors de notre étude, nous avons découvert que le problème était dû aux coûts des données provenant de disques partagés. Le ministère avait trouvé 19 gigaoctets de données dans les disques partagés et avait calculé qu'un gigaoctet équivalait à 75 000 pages imprimées, soit un nombre de pages estimé à 1 430 000.

Le ministère de l'Environnement n'avait pas de raison claire d'utiliser cette formule. En fait, les lignes directrices sur le calcul des frais du bureau de la LAIPVP, invoquées ailleurs par cet OP, stipulent explicitement qu'il ne faut pas calculer le nombre de pages basé sur la taille du fichier.

Notre enquêteur a jugé que l'estimation n'était pas conforme à l'obligation d'assistance de l'OP. Nous avons recommandé au ministère de donner une estimation révisée des coûts pour cette demande, y compris une estimation du nombre de pages qui tienne compte du contenu pertinent des disques partagés qui ne soit pas basé sur l'espace de stockage total des disques partagés.

Notre bureau a confirmé que le ministère avait modifié son approche conformément à nos suggestions et une estimation modifiée des coûts a été émise pour 49 625 \$, soit 671 425 \$ de moins que l'estimation initiale. Bien

que ce nouveau chiffre soit encore élevé, il était raisonnable compte tenu de l'ampleur de la demande et de la quantité d'information pertinente.

De plus, le ministère avait ventilé les informations pertinentes par type de dossier afin d'aider le demandeur à réduire davantage le coût et à choisir les coûts qu'il voulait approuver.

EXEMPLE 2

Dans ce cas, un demandeur a sollicité les registres de visites de sites et d'inspection des camps miniers sur cinq ans.

Cela représente une différence de 3857 heures, soit 96 425 \$, ce qui représente 72 % du total des coûts estimés. Cette importante erreur a donné une estimation des coûts considérablement gonflée.

Lorsque cela a été porté à l'attention du coordonnateur de la LAIPVP du ministère, celui-ci a reconnu l'erreur de calcul, expliquant qu'il avait « multiplié au lieu de diviser », mais il a également déclaré que 89 000 minutes n'était que le « strict minimum » du temps nécessaire à traiter la demande et que la revue de chaque point de données

2. Notre bureau a également mis en doute l'assertion que la collecte des informations demandées nécessite d'ouvrir chaque point de données. En général, la recherche de dossiers dans une base de données électronique ne nécessite pas un travail important. Sur ce point, SC a confirmé qu'ils n'avaient pas consulté le personnel informatique avant d'émettre l'estimation des coûts.

Après avoir reçu des explications insuffisantes sur les détails de la base de données, nous avons demandé à rencontrer le coordonnateur de la LAIPVP et une personne du service informatique connaissant bien la base de données. L'objectif était d'en savoir plus sur la base de données et de déterminer s'il existe une autre façon de recueillir l'information demandée. Malgré notre requête, aucun membre du personnel informatique n'était présent à la réunion. SC a maintenu sa position, à savoir que sans plus de précisions de la part du demandeur, c'était la seule façon de rassembler les dossiers.

L'affaire n'a été résolue qu'après l'implication active d'un gestionnaire ministériel et que le personnel informatique ait confirmé que SC pouvait effectuer un vidage des données de la base de données dans un format électronique consultable, ce qui a réduit l'estimation des coûts à 342,50 \$, soit environ un pour cent de l'estimation initiale.

Bien que cela ait résolu la plainte, ce cas illustre une grave défaillance du programme d'accès à l'information de SC à une multitude de niveaux. L'émission d'une estimation de coûts aussi élevée, qui s'est ensuite révélée très inexacte, a un impact significatif sur le droit d'accès à l'information d'un demandeur, car elle devient un obstacle à l'exercice de ce droit.

Avant d'émettre une estimation des coûts, l'OP a le devoir d'explorer toutes les options disponibles pour obtenir les données demandées le plus efficacement possible. À notre avis,



L'estimation des coûts fournie au demandeur par les Services aux collectivités (SC) pour la collecte des informations demandées a été de 133 500 \$. SC a expliqué qu'il devrait ouvrir chaque dossier de sa base de données (89 000 dossiers) pour déterminer s'il répondait à la demande. SC a estimé que ceci prendrait 5340 heures, basé sur l'estimation d'une minute par dossier.

Le demandeur a porté l'affaire devant notre bureau, déclarant que le montant de l'estimation équivalait à un refus de fournir les documents.

Nous avons constaté plusieurs problèmes.

1. Tout d'abord, l'estimation avait été mal calculée, puisque 89 000 minutes correspondent en réalité à 1483 heures, et non à 5340 heures.

prendrait probablement beaucoup plus de temps. Pour cette raison, malgré l'erreur, il a maintenu que les coûts estimés à 133 500 \$ resteraient les mêmes.

Cette conversation a inquiété notre bureau. Le fait de ne pas indiquer avec précision quels coûts sont facturés pour quels services constitue une violation de la LAIPVP. Dans ce cas, 3857 heures n'ont pas été comptabilisées. À aucun moment le coordonnateur de la LAIPVP n'a offert de fournir des informations supplémentaires pour étayer sa position, ou de préparer une estimation révisée. De plus, si l'on accepte l'assertion que le traitement de la demande prendrait beaucoup plus que 89 000 minutes, cela implique que l'estimation initiale était sciemment inexacte.

SC n'a pas rempli cette obligation au départ.

De plus, cette affaire soulève la question de ce qui se serait passé si le demandeur n'avait pas déposé de plainte auprès de notre bureau et avait payé l'estimation initiale. Un autre souci est que d'autres demandeurs auraient pu être affectés à leur insu par des circonstances similaires.

L'OP a accepté notre recommandation de réévaluer son approche et de fournir au demandeur une estimation révisée des coûts d'un montant de 342,50 \$.

EXEMPLE 3

Notre bureau a reçu une plainte concernant l'administration de la LAIPVP par le ministère de l'Environnement, relative à sept demandes d'accès.

Le ministère a émis une seule estimation des coûts pour les sept demandes d'accès. Par conséquent, le plaignant n'a pu obtenir aucun dossier pour ces demandes d'accès, sans payer pour les sept, et n'a pu prendre une décision éclairée quant à la modification de l'une ou l'autre des demandes.

Le plaignant a allégué que la décision de l'OP de regrouper les sept demandes en une seule estimation des coûts constitue une violation de la LAIPVP.

L'OP a expliqué que, comme les recherches seraient similaires, voire identiques, pour chacune des demandes, il les avait regroupées en une seule estimation pour en faciliter la gestion.

Après analyse, notre bureau a déterminé que rien dans la LAIPVP ou son règlement n'autorise un OP à combiner les estimations des coûts de plusieurs demandes en une seule. Nous avons aussi signalé au ministère que les demandeurs ont droit à trois heures de travail gratuites par demande. En combinant les demandes en une seule estimation, l'OP n'allouait que trois heures gratuites pour les sept demandes, ce qui, à notre avis, contrevient à la LAIPVP.

Nous avons recommandé au ministère d'émettre une seule estimation des coûts pour chaque demande, incluant trois heures gratuites par demande, et celui-ci a confirmé qu'il acceptait la recommandation.

EXEMPLE 4

Dans ce cas, un demandeur a contesté l'estimation des coûts émise par le ministère de l'Environnement pour trois demandes d'accès. Le coût a été calculé, basé sur l'examen de chaque page d'une feuille de calcul Excel. Selon le demandeur, le ministère n'avait pas besoin d'examiner chaque cellule de la feuille de calcul mais plutôt les titres des lignes et des colonnes. Il s'est aussi

colonnes identifiées, il n'y aurait plus aucun coût associé à la demande.

Après avoir clarifié la nature de l'information dans ces colonnes, le demandeur a confirmé qu'il n'en avait pas besoin et a modifié sa demande pour les exclure, ce qui a résolu la plainte et permis au ministère de fournir les dossiers sans frais.

Ce cas illustre bien la nécessité pour les OP et le gestionnaire de dossiers du bureau de la LAIPVP de remplir leur obligation d'aider les demandeurs à obtenir les dossiers requêtés. Ces derniers ont besoin d'autant d'informations que possible afin de bien circonscrire leur demande et de



plaint disant que le ministère n'avait pas le droit de facturer pour la coupure d'informations dans les dossiers.

Lors de nos discussions au sujet des plaintes, le ministère a identifié trois colonnes dans les documents pertinents (feuilles de calcul Excel) contenant des renseignements personnels d'un tiers. Ces derniers peuvent faire l'objet d'une exception obligatoire dans la LAIPVP, ce qui oblige l'OP à les examiner et à les couper des cellules individuelles de la feuille de calcul.

Le ministère a confirmé que si le demandeur n'avait pas besoin de l'information contenue dans les trois

ne payer les frais que ce dont ils ont besoin. Si le ministère avait été plus précis sur les informations nécessitant une coupure et les raisons de celle-ci, la plainte adressée à notre bureau aurait pu être évitée. Dans ce cas, le demandeur aurait pu payer pour ce dont il n'avait pas besoin, si notre bureau n'était pas intervenu.

Comme indiqué ci-dessus, le demandeur avait également soulevé une question concernant les frais de coupure d'informations. Cette question n'a pas été explorée, car les dossiers ont été fournis gratuitement.

► Recherche inadéquate

EXEMPLE 1

Un demandeur s'est plaint à notre bureau que l'OP, le ministère du Conseil exécutif (CE), n'avait pas effectué une recherche complète en réponse à sa demande d'accès.

Le demandeur a noté qu'à la suite d'une réponse finale de CE indiquant qu'aucun dossier pertinent n'avait été trouvé, le demandeur a reçu une réponse modifiée avec un dossier pertinent.

Notre bureau a confirmé que CE avait une procédure détaillée pour la recherche de dossiers pertinents. L'OP a expliqué que le dossier en question n'avait pas été produit initialement en raison d'une « erreur administrative ». En bref, une étape de recherche a été omise par un nouveau responsable des dossiers chargé de les compiler.

Bien que le processus de recherche de CE soit détaillé et acceptable à notre avis, il n'a pas été mis par écrit ou autrement sauvegardé. Notre contact habituel à CE en comprenait bien les pratiques et était donc capable de les suivre de façon cohérente, mais lorsqu'une personne novice dans son rôle (c'est-à-dire un nouveau



responsable des dossiers) effectuait une recherche, l'absence de procédure écrite créait un risque d'erreur.

Pour s'assurer que les procédures de l'OP soient claires et que les risques de manquer une étape de la recherche soient réduits au minimum à l'avenir,

nous avons recommandé que CE mette les procédures de recherche par écrit selon la LAIPVP afin de donner des directives claires pour une recherche.

L'OP a accepté cette recommandation. Avant de l'accepter, CE avait aussi offert une formation au responsable des dossiers qui avait commis l'erreur afin d'éviter qu'elle ne se reproduise.

EXEMPLE 2

Dans ce cas, un demandeur a déposé une plainte auprès de notre bureau en alléguant que l'OP, le ministère de la Santé et des Affaires sociales (SAS), n'avait pas effectué une recherche adéquate en réponse à sa demande d'accès.

Lors de notre révision, nous avons constaté que le demandeur avait utilisé un langage générique dans sa demande et posé des questions générales. Les questions ne permettaient pas d'identifier un dossier, ou le type de dossier, que le demandeur recherchait. Par exemple, les questions ne demandaient pas de correspondance sur X, de documents décrivant les détails de X, de comptes rendus de discussions sur X dans un laps de temps donné, etc.

Étant donné que ce langage ne demandait pas de document et qu'il posait des questions non adaptées à une demande d'accès, nous avons estimé qu'on ne pouvait raisonnablement attendre de SAS qu'il produise des dossiers répondant à cette demande.

Notre enquêteur a discuté avec le demandeur du langage le mieux adapté pour les demandes d'accès. Le demandeur était satisfait de recevoir des conseils et était d'accord qu'aucune autre enquête n'était nécessaire.

Ce cas souligne un problème que la CIPVP a relevé dans le passé, concernant l'obligation d'assistance du responsable des dossiers, tel qu'il est énoncé dans la LAIPVP. Lorsque des demandes d'accès sont faites, les OP et le responsable des dossiers du bureau de la LAIPVP ont l'obligation d'aider adéquatement les demandeurs, de sorte que leurs demandes contiennent suffisamment de détails pour identifier le dossier recherché, comme l'exige le

paragraphe 6 (2). Ce cas démontre que cette question n'a pas été traitée par le bureau de la LAIPVP ou, dans ce cas, par le ministère.

EXEMPLE 3

Dans ce cas, un demandeur a allégué que la Société d'énergie du Yukon (SEY) n'avait pas effectué une recherche adéquate des dossiers répondant à sa demande d'accès. Il avait demandé des dossiers sur la consommation de carburant pendant une vague de froid, y compris une panne de courant de neuf heures, et il s'est dit inquiet qu'aucun dossier pertinent n'avait été trouvé.

Après notre révision, nous avons estimé que l'OP ne s'était pas acquitté initialement de son obligation, en vertu de la LAIPVP, de répondre au demandeur de façon ouverte, exacte et complète. En outre, les efforts de recherche de l'OP avaient des lacunes. Cela a été corroboré parce que SEY a trouvé des dossiers pertinents après avoir effectué une nouvelle recherche utilisant une approche plus méthodique.

Notre enquête a révélé que la demande d'accès avait été envoyée à trois personnes de SEY, identifiées comme ayant des documents potentiellement pertinents. Celles-ci ont effectué une recherche dans leurs courriels à l'aide des mots clés suivants : consommation de carburant; niveaux de stocks; retards de livraison; pénurie de carburant.

Les efforts ont permis de découvrir des dossiers potentiellement pertinents et le coordonnateur de la LAIPVP a jugé que la consultation d'un tiers pourrait s'appliquer à certaines des informations et a engagé le bureau de la LAIPVP pour l'aider. Dans sa réponse à SEY, le tiers a souligné que tous les documents qui lui ont été fournis se situaient en dehors des dates de la demande d'accès et donc qu'ils n'étaient pas pertinents. Le coordonnateur a reconnu ne pas l'avoir remarqué et que la consultation du tiers n'avait pas été nécessaire.

À la suite d'une analyse plus poussée, SEY a reconnu que les employés

qui cherchaient des documents n'avaient pas reçu d'instructions sur la façon d'effectuer la recherche. Le coordonnateur n'était pas sûr que les recherches aient été effectuées de manière appropriée ou non.

Nous avons fourni au coordonnateur notre document d'orientation sur la recherche de documents et demandé que les trois employés effectuent chacun une nouvelle recherche à l'aide de ces directives.

À l'issue de cette nouvelle recherche des trois employés, environ dix pages pertinentes ont été trouvées. Le demandeur a reçu une réponse modifiée du bureau de la LAIPVP.

Bien que l'OP ait été coopératif et que rien n'indique que quelqu'un ait agi de mauvaise foi, il est probable que si le demandeur n'avait pas déposé une plainte à notre bureau, il n'aurait jamais reçu les documents en question.

Ce cas est un autre exemple de l'importance pour les OP de prendre des mesures concrètes, y compris la mise en place de politiques et procédures écrites, pour assurer que les recherches de dossiers pertinents sont approfondies, détaillées et méthodiques. Ne pas le faire a un impact direct sur le droit d'accès à l'information du public et va à l'encontre de l'esprit de la LAIPVP.

► Révisions: Méprises et utilisation incorrecte de la LAIPVP

EXEMPLE 1

Dans ce cas, un requérant a sollicité une quantité importante d'informations personnelles à la Commission de la fonction publique (CFP). CFP a retenu 206 pages, que le requérant a demandé à notre bureau d'examiner.

Pendant sa révision, notre enquêteur a subi des retards importants dans l'obtention des preuves requises de CFP. Il a fallu 48 jours pour en recevoir une partie, et le reste n'est arrivé que 74 jours après le début de la révision.

Une fois toutes les informations reçues, notre bureau a eu de sérieuses réserves quant à l'approche de CFP pour répondre à la demande d'accès. Nous avons constaté que bon nombre des pages qui avaient été retenues dans leur intégralité auraient pu être fournies en étant expurgées ligne par ligne, un droit prévu par la LAIPVP. De plus, nous avons constaté que CFP avait mal interprété les dispositions de la Loi et les avait utilisées de façon inappropriée. Par conséquent, notre enquêteur a passé beaucoup de temps à conseiller CFP sur l'utilisation appropriée de diverses dispositions de la Loi.

En fin de compte, après de longues discussions et de nombreuses suggestions par notre bureau concernant l'application de la LAIPVP, CFP a accepté de libérer un bon nombre d'informations, auparavant retenues, ce qui a satisfait le demandeur.

EXEMPLE 2

Dans ce cas, un demandeur a présenté une demande d'accès à la Commission de la fonction publique (CFP) et a reçu la réponse que CFP se servait d'un article de la LAIPVP lui conférant le pouvoir de refuser de confirmer ou de nier l'existence d'un dossier contenant des informations personnelles.

Le requérant nous a demandé d'examiner cette réponse.

L'article sur lequel CFP se fondait autorise effectivement un OP à refuser de confirmer ou de nier l'existence d'un «dossier contenant des informations personnelles». Toutefois, dans l'une de ses décisions antérieures concernant CFP, la CIPVP a interprété que cette disposition a une application spécifique et limitée et ne devrait être exercée par les OP que dans de rares cas.

Après plusieurs conversations avec CFP quant au traitement de cette demande, il est apparu évident que la disposition citée avait été mal

appliquée. Le coordonnateur de la LAIPVP de CFP a expliqué que CFP n'avait pas de dossiers pertinents



parce que la recherche n'avait pas été faite, sa position étant qu'il n'était pas autorisé à consulter les dossiers personnels des employés. Pour ces raisons, CFP s'est simplement appuyé sur la disposition citée, et ne savait pas s'il existait des dossiers pertinents, ni combien il pouvait y en avoir, ou si ceux-ci pouvaient être communiqués au demandeur.

CFP n'a ni recueilli, ni examiné de dossiers; ne s'est pas référé à la décision de la CIPVP mentionnée ci-dessus; aucune analyse n'avait été effectuée; aucun travail n'avait été fait sur cette demande.

CFP a accepté notre recommandation de réexaminer et traiter cette demande et de fournir au demandeur une réponse modifiée.

Malgré cela, notre bureau a été laissé avec des questions importantes :

- L'OP et son coordonnateur de la LAIPVP ont mal compris la LAIPVP à un degré alarmant.
- Cet incident soulève la question à savoir combien de fois cet OP (ou d'autres) a pu fournir des réponses incorrectes en raison d'une mauvaise interprétation de la Loi. (Notre bureau n'est informé des problèmes que si et quand des plaintes sont déposées).
- L'OP ne savait pas qu'il était tenu par les interprétations antérieures de la LAIPVP par la CIPVP. Au lieu de cela, il a considéré les conclusions de la

CIPVP comme une opinion parmi d'autres.

Dans ce cas, bien que notre bureau ait éduqué le coordonnateur de la LAIPVP, nous ne saurons jamais combien d'autres demandeurs ont vu leurs droits violés à cause de ce genre de méprise.

EXEMPLE 3

Dans ce cas, nous avons reçu une demande de révision d'une décision du ministère de l'Environnement à communiquer certaines informations.

Suite à une demande d'accès, le ministère de l'Environnement avait l'intention de divulguer les informations commerciales d'un tiers, notamment le nom de l'entreprise et les informations tirées d'un rapport de voyage fourni au ministère, comme la date de départ, les activités, le lieu, etc. Ce tiers s'est plaint à notre bureau, affirmant que ces informations étaient confidentielles et devaient être retenues comme l'exige la LAIPVP.

Toutefois, la CIPVP a déjà statué que les renseignements fournis à un ministère dans le cadre d'une obligation de déclaration ne constituent pas des informations «à titre confidentiel», car un tiers ne peut imposer de conditions à la soumission obligatoire d'informations. Lors de notre révision, nous avons constaté que ces informations commerciales avaient été soumises en vertu de l'exigence de déclaration obligatoire du règlement général de la *Loi sur l'octroi de permis visant certaines activités touristiques en milieu sauvage*.

Nous avons conclu que le ministère avait correctement appliqué la Loi, car il n'était pas autorisé à retenir l'information du tiers en cause.

EXEMPLE 4

Notre bureau a travaillé sur plusieurs aspects de ce cas. Les mesures prises par le bureau des statistiques de l'état civil (SEC) du ministère de la Santé et des Affaires sociales (SAS) (en réponse à une demande d'accès) ont donné lieu à diverses plaintes de différents types.

Un plaignant a demandé une révision d'une décision de SAS relative à sa demande d'informations sur les

suicides au Yukon par mois et par année, à Whitehorse et en dehors.

Le ministère a refusé de donner accès à ces renseignements, affirmant qu'ils étaient assujettis à la *Loi sur les statistiques de l'état civil* (LSEC), qui interdit la communication de certaines informations malgré la LAIPVP. Aucune autre référence à la LAIPVP n'a été faite dans la réponse du ministère. Nous avons constaté que la réponse de SAS était problématique, car la LSEC permet la communication d'informations statistiques qui ne concernent pas une personne en particulier. Comme le demandeur n'avait requêté que des statistiques, les deux lois n'étaient pas contradictoires et une réponse aurait dû être fournie selon le processus standard d'accès à l'information. Nous avons constaté que SAS n'était pas conforme à la LAIPVP et lui avons demandé de traiter à nouveau la demande. SAS a accepté et a émis une réponse modifiée, mais a tout de même refusé l'accès en vertu d'un article de la LAIPVP, ce qui a entraîné une deuxième révision du dossier.

Le second refus s'est appuyé sur la position de SAS que la création du dossier requis prendrait trop de temps et nuirait déraisonnablement à leurs services. SAS a déclaré que le dossier exigerait l'examen d'environ 4000 enregistrements sur papier de décès. Au cours de notre enquête, nous avons appris que l'information des décès au Yukon est stockée dans une base de données numérique et qu'il est possible de générer un rapport de l'information demandée, par un codage ou une recherche par mot clé. Ce qui ne nécessitait pas de passer au crible chaque certificat de décès, comme l'a indiqué initialement SEC, et ne causait pas d'interférence déraisonnable dans leurs services. Nous avons demandé à SAS d'effectuer la recherche des informations demandées en exécutant des rapports dans la base de données, et SAS a accepté de le faire.

La troisième plainte que nous avons reçue les concernant est arrivée après que la réponse ait été fournie au demandeur. Ce dernier s'est plaint que la réponse n'allait pas assez loin dans la ventilation des données et qu'elle

aurait pu l'être davantage sans porter atteinte à la vie privée de quiconque.

Lors de notre révision, nous avons découvert que SEC considère que tout chiffre inférieur à 5 d'un groupe de données n'est pas statistique et risque d'être identifié. La LSEC interdit la publication d'informations non statistiques. Les données fournies au demandeur ont donc été ventilées dans les plus petits chiffres possibles (donc pas moins de 5). Notre bureau a déterminé que cela était raisonnable et que SEC avait fourni le plus d'informations possible compte tenu des contraintes de la LSEC.

Le demandeur s'était également plaint que l'OP n'avait cité aucun article de la LAIPVP lorsque des données étaient retenues. Nous avons constaté que les données ont été retenues en vertu de la LSEC, comme indiqué ci-dessus. Nous sommes d'avis que l'OP n'était pas tenu de citer une clause de la LAIPVP dans ces circonstances, puisque le dossier créé par SEC n'inclut pas cette information. Rien n'a été retenu en vertu de la LAIPVP.

L'article 37 de la LSEC impose à SEC une contrainte unique quant à sa capacité de donner accès à l'information. Bien qu'il ne soit pas interdit de donner accès à l'information, cette disposition exige que l'information soit une «information statistique». À ce titre, SEC est autorisé à répondre à une demande d'accès à des informations statistiques, comme dans ce cas.

Parce que les demandes d'accès impliquant le cadre de SEC, qui peut être (et a été) une source de confusion, elles exigent plus qu'une explication sommaire au demandeur sur son application selon la LAIPVP. En omettant de préciser ceci au demandeur, nous sommes d'avis que l'OP n'a pas rempli son obligation d'assistance.

Nous avons recommandé que SEC élabore des procédures écrites pour fournir des directives claires sur comment gérer les demandes d'accès

soumises en vertu de la LAIPVP, afin de s'assurer que les demandeurs comprennent bien le rôle unique de SEC et l'impact que cela peut avoir sur une réponse. SAS a accepté cette recommandation.

► Problèmes d'atteintes à la vie privée

EXEMPLE 1

En mai 2020, un employé de la Régie des hôpitaux du Yukon (RHY) s'est plaint que RHY avait recueilli ses renseignements personnels sans autorisation selon la LAIPVP. L'employé a notamment déclaré que

Nous avons conclu que RHY avait le pouvoir de recueillir la plupart des messages en question, car cela était nécessaire dans le cadre d'une enquête de mesure et sanction disciplinaire liées au comportement et sécurité au travail. Par contre, nous avons constaté que la collecte des photos n'était pas autorisée.

Lors de notre première rencontre avec des représentants de RHY, ceux-ci ont déclaré qu'ils n'avaient pas encore pensé à leur autorité pour collecter ces informations. Lorsqu'ils l'ont fourni quelques semaines plus tard, RHY n'a pas cité la bonne législation. Cela nous a inquiétés et nous leur en avons fait part.



RHY a accepté nos conclusions sur tous les points et s'est engagé à prendre des mesures sur chacun d'eux. Ainsi, RHY a détruit toutes les photos du plaignant incluses dans les messages, a élaboré les politiques et procédures décrivant ses pouvoirs

le bureau des ressources humaines de RHY avait recueilli et conservé des échanges de textos privés et des photos personnelles contenues dans ces échanges, sans le consentement de l'employé. RHY n'avait pas donné à l'employé leur autorité pour pouvoir recueillir ces renseignements.

Lors de notre examen, nous avons confirmé que RHY avait reçu des copies d'un échange par messagerie entre le plaignant et un collègue, sur leurs appareils personnels. L'information a été fournie à RHY par le collègue. Nous avons déterminé qu'il s'agissait bien de renseignements personnels.

en vertu de la LAIPVP concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels, et a évalué la formation du personnel, y compris celle du bureau des ressources humaines, pour s'assurer que les politiques et procédures relatives à la LAIPVP sont comprises et respectées.

EXEMPLE 2

Cette plainte nous est venue de quelqu'un qui est la personne contact en cas d'urgence pour un enfant inscrit dans une école du Yukon. En janvier 2020, le ministère de l'Éducation a envoyé un certain nombre de messages par texto, via un service tiers appelé *SchoolMessenger*, aux parents et gardiens inscrits dans les écoles

publiques du territoire. Le plaignant a reçu l'un de ces textos.

Le plaignant nous a dit que ce n'était pas dans ce but qu'il avait donné ses informations personnelles au ministère de l'Éducation et qu'il n'avait pas donné la permission à celui-ci de les communiquer au service tiers ou à toute autre fin autre que celle d'être un contact d'urgence.

Le ministère a reconnu que les informations sur les contacts d'urgence ont un but précis et que leur utilisation et divulgation à d'autres fins ne sont pas autorisées. La divulgation était plutôt le résultat involontaire du processus utilisé pour fournir au service tiers les coordonnées des parents/gardiens. Cela s'est produit en raison de la façon dont l'éducation stockait les coordonnées des parents et des tuteurs ainsi que celles des contacts d'urgence. Lors de l'envoi des coordonnées des parents et gardiens au tiers, le rapport de données incluait les coordonnées d'urgence lorsqu'un seul parent/tuteur était répertorié.

Le ministère a reconnu que les données envoyées aux tiers n'avaient pas été examinées avant d'être téléchargées, qu'il s'agissait d'une divulgation non autorisée et que le cas du plaignant n'était pas un incident isolé.

Le ministère a remanié le processus par lequel les informations des parents/tuteurs sont fournies au tiers. Ce nouveau processus utilise un ensemble distinct de données, contrôlé au niveau du district (plutôt que par les écoles individuelles), qui se compose exclusivement d'informations sur les parents/gardiens.

Nous estimons que le nouveau processus est raisonnable et qu'il répond à toute crainte de voir ce problème se reproduire.

Notre travail lié à la LPGRM

Les cas que nous avons traités en vertu de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* (LPGRM) s'inscrivent dans deux grands thèmes, celui de la protection de la vie privée et celui de la recherche inadéquate. Présentés ci-dessous, les exemples de notre travail en 2020 illustrent ces thèmes.

EXEMPLE 1

En janvier 2020, notre bureau a reçu une plainte concernant une procédure judiciaire dans laquelle le plaignant avait été cité comme témoin. Celui-ci a déclaré que le ministère de la Santé et des Affaires sociales (SAS), également impliqué dans la procédure judiciaire, avait divulgué ses renseignements médicaux à l'avocat d'un tiers impliqué dans la procédure. Le plaignant a déclaré qu'il n'avait pas consenti à cette divulgation et qu'il n'en avait pas été informé avant qu'elle ne se produise.

Au cours de notre enquête, nous avons appris que SAS avait divulgué à son propre avocat dans le cadre de la procédure judiciaire deux dossiers spécifiques, directement liés au témoignage du plaignant, contenant des renseignements médicaux de celui-ci. Nous avons constaté que les dossiers n'ont été divulgués ni au tiers ni à son avocat.

Le SAS a le pouvoir, en vertu de la LPGRM, de divulguer des renseignements médicaux à son avocat aux fins d'une procédure à laquelle le SAS est partie. Nous avons conclu que le dépositaire, SAS, était conforme à la LPGRM et qu'il n'y avait pas eu de divulgation non autorisée à un tiers.

Bien que le cas ait été résolu comme indiqué ci-dessus, notre bureau a connu des retards et des difficultés à obtenir les informations dont nous avons besoin pour faire notre travail. Le dossier a été ouvert le 30 janvier 2020 et nous avons établi notre premier contact avec SAS le jour suivant. Nous n'avons reçu aucune information avant le 25 février et

même à cette date, nos questions du 6 février n'étaient toujours pas répondues. D'autres retards ont suivi et ce n'est que le 7 avril que nous avons reçu des réponses complètes à nos questions de recherche des faits, ce qui a permis à notre enquêteur de se mettre enfin à la clôture du dossier.

EXEMPLE 2

En juin 2020, notre bureau a reçu une plainte concernant la divulgation non autorisée des renseignements médicaux d'un patient par un dépositaire qui gère une clinique. Plus tôt au cours du printemps, le plaignant avait découvert que ses formulaires d'évaluation médicale avaient été postés à une adresse incorrecte. Il a immédiatement demandé à la clinique comment cette erreur avait pu se produire, sachant que la clinique confirme régulièrement l'adresse et les coordonnées et que le plaignant est à la même adresse depuis de nombreuses années. La clinique n'a pu fournir d'explication et lui a suggéré de vérifier auprès du bureau de son médecin de famille, qui aurait peut-être mis l'adresse à jour. Le bureau du médecin a confirmé qu'il avait l'adresse correcte dans son dossier et qu'aucune modification récente n'avait été apportée.

Le plaignant a alors porté le cas devant notre bureau.

Après notre discussion initiale avec la clinique, celle-ci a accepté de se pencher sur la question. Quelques jours plus tard, nous avons reçu une réponse écrite expliquant ce qui s'était passé.

La clinique a confirmé que les formulaires d'évaluation médicale du plaignant avaient bien été envoyés à une adresse incorrecte. En remplissant la facture après la dernière visite du plaignant à la clinique, le médecin a remarqué que la carte d'assurance-santé figurant au dossier était expirée. (Les médecins ne peuvent pas facturer

leurs services sans un numéro de carte d'assurance-santé valide).

Pour obtenir la nouvelle date d'expiration de la carte du plaignant, le médecin a accédé au réseau d'information sur la santé du Yukon (RISY), auquel de nombreux dépositaires ont accès. Le médecin a remarqué une différence entre l'adresse que la clinique avait pour le patient et celle de RISY, et a supposé à tort que le RISY avait l'information la plus à jour. En conséquence, le médecin a mis à jour l'information de la clinique sur le patient et les formulaires d'évaluation médicale ont ensuite été postés à cette adresse incorrecte.



Après ceci, la clinique a évalué la situation pour déterminer s'il y avait un risque de préjudice important pour le plaignant à la suite de la violation et a déterminé qu'il n'y en avait pas, pour plusieurs raisons, notamment le fait que les formulaires d'évaluation médicale contenaient peu d'informations à part le nom du plaignant et une évaluation de sa capacité à soulever des charges pendant le travail. Nous sommes d'accord avec cette évaluation.

Pour éviter une récurrence à l'avenir, la clinique comparera les informations d'enregistrement des patients avec le RISY pour s'assurer de leur exactitude. En cas de divergence, la clinique

s'entretiendra directement avec le patient.

Notre bureau a été satisfait de l'approche coopérative de la clinique et de son plan pour prévenir les problèmes futurs, ainsi que de la description rapide, claire et détaillée de ce qui s'est passé. Le cas a été résolu en moins de deux semaines et aucune recommandation n'a été faite.

Nous avons toutefois fait remarquer à la clinique qu'elle aurait pu éviter la plainte si elle avait pris le temps d'enquêter sur ce qui s'était passé et de fournir au plaignant une explication adéquate avant qu'il ne contacte notre bureau.

EXEMPLE 3

En novembre 2020, nous avons reçu une plainte relative à une atteinte à la vie privée impliquant l'envoi de renseignements médicaux à la mauvaise adresse. Dans ce cas, la plaignante a déclaré que ses renseignements médicaux et ceux de son conjoint avaient été envoyés par les Services de santé assurés et de santé auditive (SSASA) du ministère de

et l'adresse dans une demande de prestations au Programme d'aide aux malades chroniques et aux personnes souffrant d'une incapacité (PAMC), qui provenait du médecin du couple.

Les renseignements personnels contenus dans la lettre comprenaient le nom, l'adresse, le médicament approuvé pour la couverture et que ces personnes participaient au PAMC. Le nom du médicament est très confidentiel car il pourrait être utilisé pour savoir si quelqu'un est atteint d'une maladie chronique particulière. Pour la même raison, la connaissance de la participation au PAMC est aussi très sensible.

Dans ce cas, les deux lettres ont été retournées à SSASA sans être ouvertes.

Notre enquête a révélé que SSASA n'avait aucun processus pour traiter les divergences entre les coordonnées des patients fournies sur la demande de participation au PAMC et celles de son système interne. Au contraire, il se fiait uniquement aux informations de son système interne, en supposant que celles-ci étaient les plus à jour.

Pour éviter une répétition, SSASA a pris plusieurs mesures pour réduire le risque de ce type d'atteinte à l'avenir.

Dorénavant, en cas de divergence dans les coordonnées d'un patient, un employé de SSASA contactera directement le patient pour confirmer l'adresse et l'alerter de la possibilité que son médecin ait une adresse incorrecte. De plus, les lettres de décision concernant la couverture de PAMC comprendront des renseignements médicaux personnels limités afin de réduire la probabilité d'un

risque de préjudice important en cas de violation de ceux-ci. Enfin, le directeur de SSASA a engagé un cabinet de consultants externe pour mener un examen des programmes de prestations complémentaires, y compris l'identification et la résolution de tout problème lié à la protection de la vie privée.

À notre avis, ces mesures permettront d'éviter raisonnablement que le cas ne se reproduise. En outre, SSASA a accepté notre recommandation d'élaborer une procédure écrite pour la gestion des demandes de PAMC et d'inclure la vérification des coordonnées des patients.

EXEMPLE 4

Dans ce cas, un plaignant a allégué que le dépositaire, les Services de santé assurés et de santé auditive (SSASA) du ministère de la Santé et des Affaires sociales (SAS), n'a pas fait une recherche adéquate des dossiers en réponse à la demande d'accès du plaignant à ses renseignements médicaux.

À l'appui de sa position, le plaignant a identifié plusieurs dossiers qui auraient dû être inclus dans le dossier de réponse final.

SSASA nous a fourni une description détaillée des efforts de recherche, y compris quels dossiers avaient été recherchés, la portée de la demande, et les personnes identifiées comme ayant des dossiers potentiellement pertinents.

Après examen, nous avons été convaincus que la recherche de dossiers par SSASA était adéquate et avait rempli ses obligations en vertu de la LPGRM.

Au cours de notre enquête, le dépositaire a noté que le demandeur l'avait contacté pour exprimer ses inquiétudes concernant les efforts de recherche, avant de nous contacter. SSASA a reconnu que le fait de ne pas avoir répondu au demandeur dans les délais a pu contribuer à la décision du demandeur de déposer une plainte auprès de notre bureau.

De plus, nous avons noté que les dossiers demandés concernaient une situation particulière impliquant SSASA qui était toujours en cours. Nous avons donc fait remarquer au demandeur que puisque l'affaire n'était pas terminée, il pouvait y avoir d'autres dossiers pertinents à consulter, qui n'étaient pas disponibles au moment de la demande initiale.

la Santé et des Affaires sociales (SAS), ce qu'elle avait appris de SAS.

Nous avons constaté que deux lettres contenant les renseignements médicaux du couple avaient été envoyées à la mauvaise adresse. Cela était dû à une divergence entre l'adresse dans les dossiers de SSASA



Activités de vérification de conformité à la LAIPVP

Atteintes

Aucune atteinte à la vie privée en vertu de la LAIPVP n'a été signalée en 2020. Ceci est préoccupant car, bien que selon la LAIPVP la déclaration à la CIPVP soit volontaire, le gouvernement du Yukon exige, par politique, que les ministères signalent à la CIPVP les atteintes qui peuvent entraîner un risque de préjudice important pour la personne touchée. Bien que les atteintes de cette nature soient rares, il est peu probable qu'aucune atteinte comportant un risque de préjudice important n'ait eu lieu dans aucun ministère du Yukon en 2020. Il est important de noter que la participation de la CIPVP au processus d'examen des atteintes peut limiter leurs impacts et aider les OP à tirer les leçons de toute atteinte afin d'éviter qu'elle ne se reproduise.

EIVP

Nous avons travaillé avec de nombreux OP sur la réalisation et l'amélioration de leurs études d'impact sur la vie privée (EIVP). L'un des sujets sur lesquels nous nous penchons actuellement est l'adoption d'Office 365 par le ministère de la Voirie et des Travaux publics (VTP) pour l'utilisation à l'échelle du gouvernement. Nous savons que c'est en cours et nous espérons recevoir une EIVP en 2021. Nous avons également travaillé avec VTP sur leur plan de gestion de l'identité des clients et prévoyons aussi de recevoir une ébauche de cette EIVP en 2021.

Révision des règlements de la LAIPVP

Fin 2020, nous avons été informés que la nouvelle LAIPVP entrerait en vigueur au printemps 2021. Pendant 2020, nous avons reçu des copies du projet de règlement sur lequel nous avons formulé des commentaires. Nous avons rencontré les responsables de la rédaction des

règlements à de nombreuses reprises en 2020. Parmi nos recommandations, figurait la nécessité de renforcer les exigences en matière de sécurité de l'information pour les OP, en particulier à cause de l'utilisation extensive de la technologie pour traiter les



informations personnelles. Nous sommes contents que la plupart de nos recommandations en cette matière aient été mises en œuvre.

Commentaires sur le PGSI et les politiques de gestion des vulnérabilités et des correctifs

Le ministère de la Voirie et des Travaux publics (VTP) nous a fourni plusieurs documents de politique de son plan de gestion de la sécurité de l'information (PGSI) et sur la gestion des vulnérabilités et des correctifs, sur lesquels notre bureau a formulé des commentaires et des recommandations.

Nous sommes heureux de constater que des politiques de gestion des vulnérabilités et des correctifs ont été définies.

Nous avons aussi reçu une première ébauche de PGSI en cours d'élaboration. Dans les rapports annuels précédents, la CIPVP a souligné la nécessité pour le gouvernement du Yukon d'élaborer et de mettre en place un PGSI. J'ai le plaisir d'annoncer que de solides progrès ont été réalisés dans ce travail. Dans le cadre de la mise en œuvre, nous avons

encouragé VTP à gérer son projet de mise en place et à utiliser une approche progressive. Nous l'avons également encouragé à continuer à travailler avec notre bureau sur ce plan de mise en place.

Activités de vérification de conformité à la LPGRM

Atteintes

Selon la LPGRM, les dépositaires sont tenus de signaler à notre bureau toute atteinte sur renseignements médicaux susceptibles d'entraîner un risque de préjudice important pour quelqu'un. Pendant 2020, une seule atteinte a été signalée, en décembre 2020. L'enquête sur celle-ci est toujours en cours.

Il est inquiétant qu'aucune autre atteinte n'ait été signalée par les dépositaires du Yukon, qui sont nombreux. Leur absence suggère que les dépositaires peuvent ne pas reconnaître une atteinte à signaler. À la fin de 2020, nous étions en train d'élaborer des directives pour aider les dépositaires à respecter leurs obligations selon la LPGRM, y compris le signalement des atteintes.

Vérifications

Selon le règlement général de la LPGRM s.14(1)(c)), les dépositaires sont tenus de procéder à une vérification tous les deux ans de leurs pratiques en matière de sécurité. En 2020, cela faisait quatre ans depuis l'entrée en vigueur de la LPGRM. Comme en 2018, notre bureau a distribué un outil de vérification en 2020 pour aider les dépositaires. L'outil de vérification de cette année a été mis à jour pour sensibiliser les dépositaires à leurs responsabilités continues en matière de renseignements médicaux personnels lorsqu'ils prennent leur retraite ou cessent d'exercer au Yukon. Notre bureau peut demander une copie de la vérification si elle est pertinente à notre travail lié à la LPGRM.

Sensibilisation et orientation relatives à la LPGRM et la LAIPVP

La pandémie du COVID-19 a affecté la façon dont le travail est effectué par de nombreuses personnes, allant des employés des OP et des dépositaires aux cybercriminels, chacun s'adaptant à sa façon. Notre bureau a élaboré de nombreux documents d'orientation pour aider les Yukonnais à s'adapter sans être victimes des nombreux dangers liés à la sécurité et à la protection de la vie privée qui découlent de cette nouvelle situation. Nous avons créé une nouvelle page [COVID-19](#) sur notre site Web afin que les internautes puissent facilement les trouver.

Au cours des premières semaines de la pandémie, nous avons publié des conseils sur la façon de travailler à domicile tout en assurant la confidentialité et la sécurité des communications. Nous avons aussi distribué des conseils sur les escroqueries et les rançongiciels émergents spécifiques utilisés par les cybercriminels pour tirer parti de la pandémie et du nombre accru d'employés travaillant à domicile. De plus, nous avons publié des informations pour le public sur ses droits en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée pendant l'urgence de santé publique COVID-19, ainsi que pour les OP et dépositaires sur leurs responsabilités continues sous la LAIPVP et la LPGRM.

Nous avons publié un avis spécifique sur les solutions de vidéoconférence, en accordant une attention particulière aux vulnérabilités et aux problèmes de design de la plateforme Zoom, présents à ce moment-là. Nous avons publié des conseils pour aider les dépositaires à respecter leurs obligations d'accès à l'information en cas de fermeture de leurs bureaux.

Nous avons répondu aux appels des dépositaires qui cherchaient des solutions technologiques sécurisées pour fournir des soins à distance et nous leur avons porté assistance

pour les aider à le faire. Nous avons rencontré des dépositaires pour évaluer les programmes ou les activités associés à la réponse du COVID afin d'assurer la conformité à la LPGRM ou autres lois sur la protection de la vie privée.

Par exemple, nous avons aidé le ministère de la Santé et des Affaires sociales et le secteur privé à comprendre les exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) fédérale afin de mieux protéger la vie privée des Yukonnais lorsque la recherche des contacts dans les restaurants et les bars est devenue obligatoire.

Enfin, nous avons publié des directives relatives à l'utilisation de l'application Alerte COVID lancée par le gouvernement du Canada en été 2020.

Collaborations avec d'autres bureaux

Suivi de la mise en œuvre de l'application de dépistage des contacts COVID-19 (Alerte COVID)

En raison de l'impact important du COVID-19 sur le droit à la vie privée des Canadiens dans toutes les juridictions, les commissaires à l'information et à la protection de la vie privée fédéraux, provinciaux et territoriaux se sont rencontrés souvent en 2020 pour aborder les problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentaient. Nous avons discuté de nombreux sujets, dont l'élaboration et la mise en œuvre de l'application d'alerte d'exposition au COVID-19 de Santé publique Canada (Alerte COVID). Avec d'autres commissaires, notre bureau a formulé des questions et des commentaires sur la mise en œuvre technique et a été heureux de constater qu'un modèle préservant au mieux la vie privée a été choisi.

Les commissaires de tout le pays ont publié une déclaration conjointe sur l'utilisation de ces applications et d'autres applications similaires.



Directives d'utilisation du nuage informatique

En collaboration avec nos homologues provinciaux et territoriaux, nous avons participé à l'élaboration par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada de directives sur l'utilisation du nuage informatique. Celles-ci sont particulièrement pertinentes pour nos dépositaires du secteur privé de la LPGRM, car ils sont assujettis à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) fédérale, et parce que la législation du Yukon (LPGRM) est calquée sur la LPRPDE.

Ce travail a été en grande partie achevé en 2020. Il sera publié dans la seconde moitié de 2021, après avoir été soumis à un processus de révision.

Recherche sur l'impact de l'IA

Notre bureau a initié et travaillé avec l'ombudsman et le CIPVP de la Colombie-Britannique sur un rapport relatif à l'impact de l'intelligence artificielle (IA) sur l'équité administrative et la vie privée. Certaines des recommandations dans ce rapport sont axées sur la réforme législative des lois sur les ombudsmans et la protection de la vie privée.

Notre bureau, de concert avec nos homologues de la Colombie-Britannique, a co-présenté l'information contenue dans le rapport aux bureaux des commissaires à la protection de la vie privée et des ombuds au Canada, ainsi qu'à l'échelle internationale au Global Privacy Enforcement Network (GPEN). Le rapport sera déposé à l'Assemblée législative du Yukon au cours de la séance d'automne 2021.

NOTRE EFFICACITÉ EN 2020

Perfectionnement

La commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (CIP) a participé à un atelier de conception de deux jours visant à explorer des solutions en matière de confidentialité des données et de consentement valable dans une société connectée. La séance a eu lieu au début du mois de mars à l'Université d'Ottawa et a été organisée conjointement par la British Columbia Freedom of Information and Privacy Association (BC FIPA), le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et la Vancouver Design Nerds Society. L'événement a réuni des représentants du monde universitaire, de la société civile, du gouvernement et de l'industrie, et a permis d'explorer des solutions en matière de confidentialité des données et de consentement valable

dans le contexte d'une utilisation accrue de la technologie, notamment de l'intelligence artificielle (IA), pour le traitement des renseignements personnels.

La CIP a également participé (par vidéoconférence) à un forum organisé à Ottawa sur l'IA et les soins de santé, avec des représentants de tout le Canada issus du monde universitaire, des sciences médicales, de la technologie et du droit. L'événement visait à examiner les risques et les avantages de l'IA dans la prestation des soins de santé.

Le Bureau de la CIP est devenu membre du [Global Privacy Enforcement Network](#). Ce réseau est composé d'autorités de protection des données de plus de 50 pays. La CIP et son personnel ont participé à des réunions

mensuelles avec leurs homologues internationaux sur plusieurs sujets, dont l'IA et le COVID-19.

Tous les membres du personnel ont participé à des ateliers « déjeuner et apprentissage » organisés par les homologues de la CIP à travers le Canada. Parmi les sujets abordés figuraient la décision du Règlement général sur la protection des données (RGPD)/Schrems et la réglementation des géants de la technologie.

Un employé de la CIP a obtenu l'accréditation en tant que professionnel certifié de l'information et de la protection de la vie privée.

Plaintes contre la CIPVP

Aucune

Activités liées à la LAIPVP en 2020

Résolue à l'admission – pas de dossier ouvert

Demandes de renseignements	49
Plainte traitée au travers de démarches informelles	9
Ne relevant pas de nos compétences	11
Dirigés vers d'autres ressources	3
Total	69

Dossiers ouverts par type

Demande de révision	54
Dossier de commentaires ouvert	10
Enquête de plainte	48
Enquête de décision	0
Total	112

Dossiers AIPVP ouverts en 2018 112

Dossiers AIPVP reportés des années précédentes 78*

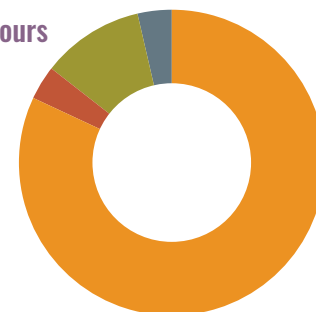
Dossiers AIPVP clos en 2018 95

Dossiers AIPVP reportés 95

* rapport erroné en 2019

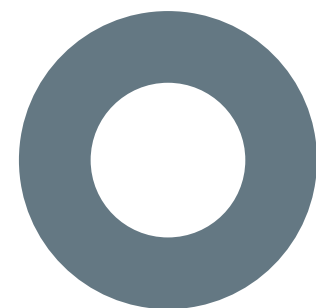
Enquête LAIPVP (règlement) – objectif de 90 jours

Clos (en moins de 90 jours)	46
Clos (plus de 90 jours)	2
Toujours ouverts (moins de 90 jours)	6
Toujours ouverts (plus de 90 jours)	2



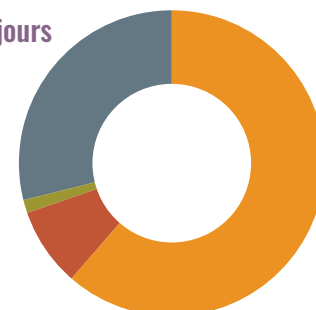
Enquête LAIPVP (formelle) – objectif d'un an

Clos (en moins d'un an)	0
Clos (plus d'un an)	0
Toujours ouverts (moins d'un an)	0
Toujours ouverts (plus d'un an)	10



Demande de révision LAIPVP – objectif de 90 jours

Clos (en moins de 90 jours)	45
Clos (plus de 90 jours)	6
Toujours ouverts (moins de 90 jours)	1
Non réglés (audience officielle)	21



Dossiers liés à la LAIPVP ouverts en 2020 par organisme public							Recommandations		
Organisme public	Nombre de dossiers						Officielle*	Acceptées	PMP - Pas mises en place (inclut les années précédentes) ou PS - Pas suivies
	Enquête de plaintes	Décision	Commentaires	Révision	Enquête par le commissaire	Total			
Commission de la fonction publique				6		6			
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon				1		1			
Conseil exécutif	3					3			
Éducation	4			2		6			
Énergie, Mines et Ressources	2			2		4			
Environnement	12			10	4	26			
Finance	1			2		3			
Justice	4		1	2		7			
Régie des hôpitaux du Yukon	1					1			
Santé et Affaires sociales	10			16		26			
Services aux collectivités	3			2		5			
Société des alcools du Yukon	1			1	1	3			
Société d'énergie du Yukon	2					2			
Université du Yukon				1		1			
Voirie et Travaux Publics	5		8	9		22			
Organisme non public			1			1			

*Recommandations officielles formulées pas la CIPVP dans le cadre d'un rapport d'enquête ou d'un rapport de demande de renseignements en 2020.



File d'attente devant le magasin d'alcools de Whitehorse, le magasin ayant limité le nombre de clients à l'intérieur en réponse au COVID-19.

Activités liées aux examens de conformité à la LAIPVP

Organisme public	EIVP présentée, date soumise	Statut A - Acceptée PA - Pas encore acceptée PE - Pas d'examen
Commission de la fonction publique	Système de gestion de l'apprentissage, Aprendo: inscription en ligne; diffusion et apprentissage en ligne; et historique de l'achèvement des cours, 2019	PA
	PeopleSoft 2019	PA
Éducation	ASPEN Système d'information sur les étudiants, 2015	PA
	Programme Journée des défis, 2015	PA
	Applis Google, 2015	PA
	Base de données des programmes d'aide à l'emploi, 2012	PA
Environnement	Système électronique d'octroi de permis, 2015	PA
Finance	Paielements en ligne pour les comptes clients, 2016	PA
Justice	Forum pour les services communs et la collaboration opérationnelle (projet FOCUS), 2018	PA
	Enregistrement des titres de biens-fonds, 2016	PA
	Projet pilote de thérapie pour délinquants sexuels	PA
	Système de vidéosurveillance, 2016	PA
Régie des hôpitaux du Yukon	Système d'information des laboratoires, 2015	PA
Santé et Affaires sociales	Système électronique de rapport de gestion des incidents, 2015	PA
	Système d'information des laboratoires, 2015	PA
	Projet Panorama, 2013	PA
	Programme de subvention aux pionniers, 2015	PE
Services aux collectivités	Sécurité des bâtiments, 2015	PA
	Réseau d'enregistrement des sécurités mobilières, 2015	PA
Société d'énergie du Yukon	Projet pilote de compteur intelligent	PA
Société des alcools du Yukon	Atelier de formation sur le service d'alcool BARS-C (<i>Be A Responsible Server</i>), 2018	PA
	Atelier de formation sur le service d'alcool BARS-L (<i>Be A Responsible Server</i>), 2018	PA
	Commerce électronique de cannabis, 2018	PA
	Système de vidéosurveillance des ventes de cannabis, 2018	PA
Université du Yukon	Heures de pointe de l'énergie, 2019	PE
Voirie et Travaux publics	Compte utilisateur des services gouvernementaux, 2015	PA
	<i>Infolinx</i> , 2020	PA
	Système JE CONDUIS, 2014	PA
	<i>MyYukon Service</i> identifiant numérique	PA
	Hébergement simple, 2017	PA

Activités en lien avec les examens de conformité à la LPGRM

Dépositaire	EIVP présentée, date	Statut :	
		A - Acceptée	PA - Pas encore acceptée PE - Pas d'examen
Santé et Affaires sociales	Logiciel de planification Aladtec, 2018		PA
	Boîte à outils sur la gestion des maladies chroniques, 2017		PA
	Journal de bord de l'infirmière communautaire, 2018		PA
	Registre des clients de Cybersanté avec addendum plexia, 2016		PA
	Trouver un médecin		PA
	GENIE, 2017		PA
	Medigent - traitement des demandes		PA
	Medigent - système d'information sur les médicaments, 2016		PA
	Plan de surveillance des opioïdes, 2019		PA
	Système d'information des laboratoires (LIS) Connect - Phase 1, 2015		PA
	Soins aux patients à distance, 2020		PA
	Vitalware, 2017		PA
	Dossier médical électronique pour le Service de mieux-être mental et la lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie, 2019		PA
	Panorama, 2020		PA
Services aux collectivités	Dossiers électroniques de soins aux patients, 2018		PA
Régie des hôpitaux du Yukon	Système du registre des clients de Cybersanté, 2016		PA
	Système d'information des laboratoires (LIS) Connect - Phase 2, 2016		PA

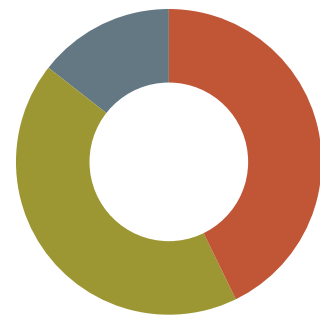
Activités liées à la LPGRM en 2020

Résolue à l'admission – pas de dossier ouvert	
Demandes de renseignements	27
Plaintes traitées au travers de démarches informelles	10
Ne relevant pas de nos compétences	3
Dirigées vers d'autres ressources	0
Total	40
Dossiers ouverts par types	
Dossiers LPGRM de contrepartie	7
Demandes de commentaires	6
Demandes d'avis	12
Total	25
Dossiers LPGRM ouverts en 2020	25
Dossiers LPGRM reportés des années précédentes	*33
Dossiers LPGRM clos en 2020	15
Dossiers LPGRM reportés	43

* rapport erroné en 2019

LPGRM informel - objectif de 90 jours

Clos (en moins de 90 jours)	3
Toujours ouverts (dans les 90 jours)	3
Non réglé (audience officielle)	1



Dossiers liés à la LPGRM ouverts en 2020 par un dépositaire

Recommandations

Dépositaire	Nombre de dossiers					Officielles*	Acceptées	Pas mises en place (PMP) ou pas suivies (PS)^
	Plaintes		Commentaires	Demande de conseil	Total			
	Résolution informelle	Examen						
Clinique de chirurgie du yukon	1				1			
Établissement de santé - Médical				4	4			
Établissement de santé - Psychiatrie		1			1			
Régie des hôpitaux du Yukon			1		1			
Santé et Affaires sociales	5		4	6	15			
Services aux collectivités			1		1			
Non dépositaire				2	2			

*Recommandations officielles formulées par la CIPVP dans le cadre d'un rapport de contrepartie en 2020.

^Y compris les dossiers des années précédentes.



RAPPORT ANNUEL 2020 DE LA COMMISSAIRE AUX DIVULGATIONS DANS L'INTÉRÊT PUBLIC



Honorable Jeremy Harper,
Président de l'Assemblée législative du Yukon

Monsieur le président :

Comme l'exige l'article 43 de la *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public*, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de la commissaire aux divulgations dans l'intérêt public pour l'année civile 2020.

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

Cordialement,

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

REVUE DE L'ANNÉE

En 2020, nous avons ouvert 11 dossiers dans le cadre de la LDARIP, dont neuf dossiers de demande de conseils, d'un dossier de commentaires et d'un dossier de divulgation. Le nombre de dossiers ouverts a légèrement augmenté par rapport à 2019, où neuf dossiers ont été ouverts. À la fin de 2020, nos dossiers ouverts comprenaient sept dossiers de conseils, quatre dossiers de divulgation et deux de représailles.

Le travail qu'implique les enquêtes sur les allégations d'actes répréhensibles et de représailles exige beaucoup de ressources. Il n'y a que deux employés consacrés à ce travail dans mon bureau.

L'un d'entre eux a travaillé presque exclusivement sur les deux enquêtes de représailles, ce qui a pris la majorité de son temps en raison des défis juridiques continus auxquels nous avons été confrontés dans nos efforts pour mener à bien cette enquête. Cette personne est également conseiller juridique pour le bureau et a été extrêmement occupée à nous aider à naviguer dans les diverses questions juridiques survenues en 2020, y compris la demande en justice de l'ombudsman.

L'autre personne, qui fournit également un soutien juridique au bureau, s'est vu confier la gestion des autres dossiers de conseils ainsi que de toutes les enquêtes officielles en vertu de la LAIPVP. Cette charge de travail exigeante nous a amenés à dépasser nos objectifs d'efficacité pour tous nos dossiers d'enquête, un problème que nous nous efforçons de résoudre.

Dossiers de demande de conseils

Dans notre processus en vertu de la LDARIP, nous encourageons fortement toute personne qui contacte notre bureau alléguant un acte répréhensible à demander conseil pour savoir si ce qu'elle allègue peut être un acte répréhensible. En menant ce travail, nous analysons l'allégation et évaluons s'il pourrait s'agir d'un acte répréhensible tel que ce terme est défini dans la LDARIP. Nous avons inclus cette étape dans notre processus en

reconnaissance des risques importants pour les divulgateurs, même avec la protection contre les représailles. Ces conseils leur permettent de décider si elles souhaitent procéder à une divulgation.

Mise à jour sur le rapport spécial, *Allégations d'actes répréhensibles dans la prise en charge en foyer de groupe*, 10 avril 2019.

En 2020, j'ai reçu une réponse du ministère de la Santé et des Affaires sociales concernant le rapport et les recommandations sur les foyers de groupe, qui a indiqué qu'il avait mis en œuvre toutes les recommandations contenues dans le rapport. Le ministère a également indiqué qu'il avait apporté des changements en réponse aux observations formulées dans le rapport émis par la CDIP. À la fin de 2020, j'étais en train d'évaluer sa réponse et je fournirai une mise à jour dans mon rapport annuel de 2021.

Mise à jour des objectifs

6. Mieux faire comprendre aux entités publiques et aux employés ce qu'est une divulgation, comment en faire une, et la protection contre les représailles.

Nous n'avons pas avancé sur cet objectif en 2020. Je note cependant que l'augmentation de notre travail sur les dossiers suggère que les employés se renseignent sur la LDARIP, ce qui est positif. Je continuerai à travailler sur cet objectif dans les années à venir.

8. participer à l'examen de la LDARIP (à lancer d'ici juin 2020)

Juin 2020 a marqué la cinquième année depuis l'entrée en vigueur de la LDARIP. La loi exige qu'elle soit examinée dans les cinq ans après l'entrée en vigueur. J'ai été alertée en juin 2020 du lancement de l'examen mais qu'il prendrait du temps dû à la pression de la pandémie sur la prestation des services. J'ai été informée qu'il y aurait plusieurs phases et que je serais invitée à participer au processus. À la fin de 2020, je n'avais rien entendu de plus. Malgré cela, j'ai commencé à rédiger mes commentaires et recommandations



en prévision de l'examen. Je les finaliserai après avoir reçu la décision du tribunal concernant la requête de l'ombudsman. En effet, les pouvoirs du CDIP dans la conduite d'enquêtes selon la LDARIP proviennent de la *Loi sur l'ombudsman*.

Remarques finales

Dans la section Notre efficacité en 2020 de ce rapport, vous trouverez des détails supplémentaires sur notre performance dans l'exercice de nos fonctions selon la LDARIP.

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

NOTRE EFFICACITÉ EN 2020

Développement des compétences

La commissaire aux divulgations d'intérêt public (CDIP) a participé à deux conférences d'une journée organisées par l'ombudsman de la Colombie-Britannique. La première, à laquelle la CDIP a assisté en personne, portait sur des sujets tels que le renforcement de l'éthique dans la fonction publique, la création d'une culture positive et engageante pour «mettre fin au son du silence» et l'utilisation de la législation sur la divulgation dans l'intérêt public pour soutenir une culture de «prise de parole». La deuxième conférence, tenue par vidéoconférence, portait sur la façon d'encourager une culture de «prise de parole» en milieu de travail.

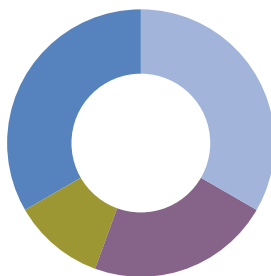
La CDIP du Yukon a également accueilli (par vidéoconférence) la conférence annuelle de deux jours à l'intention des commissaires aux divulgations dans l'intérêt public de tout le Canada. Ces réunions sont organisées chaque année par les juridictions canadiennes dotées d'une législation sur la divulgation dans l'intérêt public, afin de partager les expériences de partout au pays et d'améliorer la capacité de chaque juridiction à remplir son mandat respectif. L'organisation de la réunion nationale est une responsabilité partagée.

Plaintes contre la CDIP

Aucune

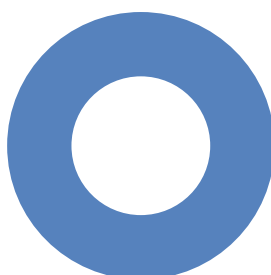
Divulgations d'actes répréhensibles – objectif d'un an

Clos (en moins d'un an)	3
Clos (plus d'un an)	2
Toujours ouverts (moins d'un an)	1
Toujours ouverts (plus d'un an)	3



Plaintes de représailles – objectif d'un an

Clos (en moins d'un an)	0
Clos (plus d'un an)	0
Toujours ouverts (moins d'un an)	0
Toujours ouverts (plus d'un an)	2



Activités liées à la LDARIP en 2020

Résolue à l'admission – pas de dossier ouvert	
Demandes de renseignements	3
Plainte traitée par démarches informelles	5
Ne relevant pas de nos compétences	0
Dirigés vers d'autres ressources	0
Total	8
Dossiers de conseils ouverts	
Dossiers de commentaires ouverts	1
Dossiers de divulgation ouverts	1
Dossiers de représailles ouverts	0
Totals	9
Total des dossiers ouverts en 2020	11
Dossiers reportés des années précédentes	13*
Dossiers clos en 2019	8
Dossiers reportés	16

* rapport erroné en 2019

Activité rapportée liée à la LDARIP en 2020

Il y a 24 entités publiques soumises à la LDARIP, comme indiqué dans l'annexe de la LDARIP. Vingt-trois entités publiques ont indiqué qu'aucune divulgation n'avait été reçue en 2020. Une, le ministère de la Justice, a déclaré qu'une divulgation avait été faite en interne et qu'elle avait fait l'objet d'une enquête et que celle-ci révélait qu'un acte répréhensible avait été commis, spécifiquement, que les frais appliqués par le Bureau des titres de biens-fonds n'étaient pas appliqués conformément au Règlement. Des changements ont été apportés au programme pour assurer la conformité et des modifications au règlement sont en cours pour aligner la structure tarifaire et son application avec l'utilisation de la technologie. Ce ministère a indiqué qu'il n'avait reçu aucune plainte de représailles en 2020.

Organisme public	Dossiers ouverts en 2020 par entité publique					Recommandations	
	Divulgations reçues et traitées	Représaille	Commentaire	Conseil	Total	Officielles*	Pas encore mises en place (y compris les années précédentes)
Commission de la fonction publique			1		1		
Éducation	1			1	2		
Énergie, Mines et Ressources				4	4		
Finances				3	3		
Santé et Affaires sociales				1	1		

*Recommandations officielles formulées par la CDIP dans le cadre d'un rapport d'enquête en 2020.



Yukon
Ombudsman



Yukon
Information
and Privacy
Commissioner



Yukon
Public Interest
Disclosure
Commissioner

Rapport financier

Le budget du Bureau de l'Ombudsman, de la Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP) et de la Commissaire à la divulgation de l'intérêt public (CDIP) couvre l'exercice allant du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2021.

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

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

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

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

Dans le budget 2020-21, les fonds destinés au personnel ont augmenté afin de fournir au personnel une petite augmentation conforme à celle des fonctionnaires et de financer notre nouveau poste d'assistant administratif. Nos fonds F&E ont légèrement diminués pour cet exercice budgétaire, tout comme notre fond de capital. Dans l'ensemble, notre augmentation budgétaire totale pour 2020-21 a été de 55 000 \$.

Budget 2020-2021		
Personnel	Dépenses combinées	1 087 000 \$
Équipement	Dépenses combinées	10 000 \$
Autre	Bureau de l'ombudsman	119 000 \$
Autre	Bureau de la CIPVP	130 000 \$
Autre	Bureau de la CDIP	45 000 \$
Total		1 391 000 \$

Budget 2019-2020		
Personnel	Dépenses combinées	1 019 000 \$
Équipement	Dépenses combinées	22 000 \$
Autre	Bureau de l'ombudsman	123 000 \$
Autre	Bureau de la CIPVP	150 000 \$
Autre	Bureau de la CDIP	22 000 \$
Total		1 336 000 \$