



Yukon
Information
and Privacy
Commissioner

La protection de la vie privée dans l'intérêt public

Rapport annuel 2016



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

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

Monsieur le président :

Comme l'exige l'article 47 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et l'article 97 de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux*, j'ai le plaisir de vous mettre le rapport annuel de la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée pour l'année civile 2016.

Conformément à la pratique établie, je suis aussi heureuse de le partager avec les Yukonnais et Yukonaises.

Bien cordialement,

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

Une révision de la législation, une toute nouvelle loi et de l'aide aux organismes publics pour gérer la protection de la vie privée

Je suis très heureuse de présenter mon troisième rapport annuel pour le Bureau de la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée (CAIPVP). Cela a été un plaisir pour moi de exercer cette fonction au cours des trois dernières années. J'attends beaucoup de 2017, année pendant laquelle j'ai l'intention d'effectuer plus d'activités de sensibilisation auprès du public, des organismes publics et des dépositaires.

2016 a été une année bien remplie pour notre bureau. Nous avons non seulement notre travail habituel (qui n'a pas manqué avec l'ouverture de 64 dossiers) mais aussi le lancement de la révision de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) et l'entrée en vigueur de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* (LPGRM) le 31 août 2016.

LA LPGRM – Un remède pour la protection de la vie privée

LA LPGRM s'applique à la collecte, l'utilisation et la divulgation de « renseignements médicaux

santé de la Première Nation Kwanlin Dün, les services de counseling et de soutien Many Rivers, ainsi que le Centre de développement de l'enfant.

En prévision de l'entrée en vigueur de la LPGRM, nous avons dû apporter un certain nombre de changements à notre site web ainsi qu'à nos procédures internes de gestion des plaintes. Nous avons dû aussi embaucher d'autres employés pour répondre à l'accroissement de la charge de travail. Nous avons élaboré de nouvelles ressources pour aider les dépositaires à remplir leurs obligations imposées par la LPGRM et aider le public à comprendre ses droits. À la fin de 2016, 12 dossiers avaient déjà été ouverts en vertu de la LPGRM.

La LPGRM présente plusieurs caractéristiques importantes. Elle établit les règles que les dépositaires doivent suivre pour recueillir, utiliser et divulguer des renseignements médicaux personnels. Ainsi, il existe des règles qui requièrent que les dépositaires limitent la collecte, l'utilisation et la divulgation de tels à la quantité minimale nécessaire, après avoir déterminé si tout d'abord il y a lieu de le faire. Je les appelle les **règles de limitation**. La seule fois où un dépositaire n'est pas tenu de respecter les règles de limitation est lorsqu'une loi exige la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements médicaux personnels.

La LPGRM exige aussi que les dépositaires élaborent des politiques et des procédures de gestion de l'information et de prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir un bris de sécurité. Ils doivent aussi nommer une personne-ressource qui est chargée de recevoir les plaintes et de gérer les demandes d'accès aux renseignements.

Si un bris de sécurité se produit, le dépositaire doit aviser le particulier concerné si ce dernier risque de subir un préjudice important en raison de ce bris de sécurité. Il doit en aviser simultanément mon bureau.

Une autre caractéristique unique de la LPGRM est que, selon le *Règlement général sur les renseignements généraux*, certains dépositaires sont tenus de soumettre, dans certains cas,

des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée au CIPV. Cette caractéristique est très positive car elle garantit que ces dépositaires respectent la LPGRM et leur permet d'identifier et de limiter les risques d'atteinte à la vie privée.

La LPGRM établit aussi des droits pour le particulier :

1) Le particulier a le **droit de contrôler ses renseignements médicaux personnels** au travers de règlements établis en vertu de la LPGRM.

Cette loi est fondée sur le consentement, ce que veut dire que, sauf rares exceptions (mentionnées plus loin), le dépositaire ne peut recueillir, utiliser ou divulguer vos renseignements médicaux personnels sans votre consentement. Exprès ou implicite, votre consentement n'est valide que s'il porte sur les renseignements médicaux personnels, que s'il est donné volontairement et n'est pas obtenu par fraude ou fausse représentation, et que s'il est « éclairé ». Pour que votre consentement soit éclairé, vous devez connaître les motifs de la collecte, l'utilisation et la divulgation et savoir que vous pouvez donner votre consentement ou refuser de le faire. Vous devez aussi savoir que, sans votre consentement, le dépositaire ne peut recueillir, utiliser ou divulguer vos renseignements médicaux personnels qu'en conformité avec les dispositions de la LPGRM.

Selon la LPGRM, le dépositaire est autorisé dans certaines circonstances à recueillir, utiliser ou divulguer vos renseignements médicaux personnels sans votre consentement s'ils sont principalement dans le but de vous fournir des soins de santé ou dans d'autres fins liées aux soins de santé, comme la facturation, la formation de prestataires de soins de santé et la gestion du système de santé. Si les règlements permettant la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements médicaux personnels sans votre consentement peuvent paraître troublants, n'oubliez pas que les règles de limitation s'appliquent dans la majorité des collectes, utilisations ou divulgations.

2) Le particulier a le **droit de demander accès à ses renseignements médicaux personnels**. Le dépositaire doit le lui donner à moins qu'une exception l'autorise à refuser. Dans certains cas, des droits peuvent être exigés pour

recevoir les renseignements.

De plus, en reconnaissance de l'usage répandu de la technologie pour le traitement des renseignements médicaux personnels, vous avez le droit de demander qu'un dépositaire vous fournisse un document sur l'« activité des utilisateurs ». Le document indique qui a eu accès à vos renseignements médicaux personnels qui sont stockés dans une base de données.

3) Le particulier a le **droit de limiter l'accès par le dépositaire ou ses mandataires** (y compris des employés, contractuels, bénévoles ou étudiants) à ses renseignements médicaux personnels stockés dans un système d'information désigné comme faisant partie du Réseau d'information sur la santé du Yukon (RISY). Il comporte actuellement trois systèmes d'information: le système Meditech de la Régie des hôpitaux du Yukon et les systèmes de gestion de l'information sur les drogues et du registre des clients du ministère de la Santé et des Affaires sociales (SAS).

4) Le particulier a le **droit de présenter une plainte à la CIPVP** s'il a des motifs raisonnables de croire que le dépositaire ne respecte pas la LPGRM. La commissaire jouit de vastes pouvoirs pour enquêter sur la plainte et faire des recommandations pour remédier à toute non-conformité. Elle peut recommander que le dépositaire arrête de recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements médicaux personnels en contravention à la LPGRM et de détruire tout renseignement recueilli sans autorisation.

En 2017, je prévois d'organiser des sessions d'information sur la LPGRM pour le public et des ateliers pour les dépositaires pour les aider à mieux comprendre et appliquer cette mesure législative importante.

Révision de la LAIPVP

Le ministère de la Voirie et des Travaux publics (VTP), qui est responsable de la LAIPVP, a fait un sondage au cours de l'été 2016, invitant le public à lui faire part de son point de vue sur la Loi. En décembre, VTP a publié son Rapport sur la révision de la LAIPVP qui renferme des renseignements sur la Loi et sur les et les opinions exprimées jusque là.



personnels » par des « dépositaires ». Ces derniers comprennent le ministère de la Santé et des Affaires sociales, l'exploitant d'un hôpital ou d'un établissement de santé, les fournisseurs de soins de santé (tels les docteurs, dentistes, hygiénistes dentaires, assistants dentaires, thérapeutes dentaires, chiropraticiens, pharmaciens, infirmières ou optométristes), le ministre de la Santé et des Affaires sociales, les services médicaux d'urgence du ministère des Services aux collectivités, le centre de

Le Rapport a malheureusement révélé d'importants problèmes concernant la Loi, ce qui m'a amenée à émettre des commentaires, à assister à des réunions lors desquelles j'ai fait part de mes réflexions au gouvernement et aux députés, et à organiser des séances d'information publique pour informer les Yukonnais. De plus, j'ai diffusé un communiqué de presse et un document sur les commentaires aux médias yukonnais et j'ai organisé une conférence de presse pour parler directement aux journalistes. Ces initiatives visaient toutes à garantir que le public et les responsables de la révision connaissent mieux la LAIPVP.



Dans mes commentaires, j'ai indiqué que la LAIPVP est une bonne loi. J'ai précisé que le but principal de toutes les lois sur la protection de la vie privée, y compris la LAIPVP, est de protéger le droit d'une personne à contrôler ses renseignements personnels. J'ai déclaré que tout amendement apporté à la loi doit sauvegarder ce droit.

J'ai aussi déclaré que les défis auxquels font face les organismes publics mentionnés dans le rapport tiennent plus à l'application incomplète de la loi par les dits organismes, y compris l'élaboration de politiques et des procédures et la formation du personnel, qu'à la loi elle-même.

Des représentants du Ministère m'ont informée qu'un projet de loi serait vraisemblablement présenté au public avant d'être déposé à l'Assemblée législative du Yukon. J'encourage tous les Yukonnais à saisir l'occasion d'étudier le projet de loi lorsqu'il sera prêt. La LAIPVP nous touchant tous et toutes, il est important que nous en débattions.

Gestion de la protection de la vie privée dans les organismes publics

Dans mon rapport annuel 2014, après exprimé mon inquiétude de voir que les OP n'ont pas de programmes de gestion de la vie privée incluant des politiques et procédures et la formation du personnel, j'ai indiqué que j'évaluerais l'état d'avancement de ces programmes en 2015. En octobre 2015, le Gouvernement du Yukon a élaboré une politique qui impose à tous les ministères d'établir un programme de gestion de la vie privée. Reconnaisant ce travail, j'ai dit que j'attendrais une année de plus pour évaluer le statut de ces programmes. En décembre 2016, j'ai envoyé une lettre à tous les OP les invitant à me rendre compte de l'état de leurs programmes. Pour assurer la cohérence des réponses, j'ai fourni à tous les OP un formulaire pour identifier les aspects du programme qui étaient en place. Le formulaire mentionnait les éléments requis pour assurer la validité d'un programme de gestion de la protection de la vie privée en vertu de la LAIPVP. Ces éléments avaient été communiqués aux OP en 2014. Ils sont:

- **L'engagement de l'organisme public** – Cela implique que la direction

appuie un programme de gestion doté de ressources adéquates et nomme un cadre supérieur responsable de la protection de la vie privée. Cette personne veille à ce que l'OP se conforme à la LAIPVP, assure la gestion et de la direction du programme et fait rapport à la direction pour qu'elle soit informée du programme.

- **Les contrôles du programme** – Cela comprend l'élaboration et l'utilisation de fichiers de renseignements personnels, de politiques et de procédures de protection de la vie privée y compris d'outils de gestion des violations et d'évaluation des risques (évaluations des facteurs relatifs à la vie privée et évaluations des risques pour la sécurité). Les employés doivent suivre une formation sur les politiques et procédures. Les contrats des prestataires de services doivent comprendre des mesures suffisantes de protection de la vie privée. Le public doit être suffisamment informé de la collecte, de l'utilisation et de la divulgation de ses renseignements personnels, de ses droits en vertu de la LAIPVP et des contrôles de programme des organismes publics.
- **L'évaluation et la révision des fondements du programme** – Cela implique qu'on revoit le programme de gestion de la protection de la vie privée au moins une fois par année pour garantir son efficacité et qu'on y apporte, le cas échéant, des changements pour l'améliorer.

Vous trouverez les réponses des OP dans la page suivante. Malheureusement, nous n'avons pas reçu beaucoup de réponses. Le ministère de la Voirie et des Travaux publics a répondu au nom de tous les OP du Yukon mais nous aurions eu plus de détails si chaque OP nous avait répondu individuellement. J'ai l'intention de développer dans un an ou deux des documents d'orientation pour aider les déposataires à élaborer des programmes de gestion de la protection de la vie privée qui soient conformes à la LAIPVP. Par la suite, je prévois d'évaluer l'état des programmes qu'ils auront élaborés.

Du travail à faire pour améliorer l'accès à l'information

Pendant notre examen en 2016 de quelques demandes d'accès à l'information, j'ai commencé à me soucier du manque d'éducation et de formation des employés qui gèrent les requêtes.

Dans un cas, un OP a référé, de sa propre initiative, une demande d'accès à l'information à son propre processus interne plutôt que de l'envoyer au responsable des documents. Toutefois, le seul moyen qu'une personne peut exercer son droit est indiqué dans la Partie 2 de la LAIPVP qui stipule que la demande doit être envoyée au responsable des documents. Utiliser un processus interne qui contourne le responsable des documents a pour effet de priver l'auteur de la demande des droits accordés par la Partie 2 de la Loi.

Dans un autre cas, on a découvert qu'au lieu d'appliquer les provisions de la Loi qui autorise un OP à refuser de communiquer un dossier, un ministère avait décidé de ne pas révéler à l'auteur de la demande l'existence du dossier, uniquement parce qu'il renfermait un avis défavorable sur le dit auteur.

Dans les commentaires que j'ai faits en prévision de la révision de 2015 de la

LAIPVP, j'ai indiqué que pour améliorer la gestion de l'accès à l'information par les OP, la personne responsable de la gestion des demandes d'accès à l'information devrait être employée à l'échelon approprié dans l'OP, formée pour bien s'acquitter de son rôle, et dispose d'une autonomie de décisions pour l'application de la Loi. Le rapport sur la révision, que le Gouvernement du Yukon a publié en décembre 2016, indiquait que « le personnel du gouvernement du Yukon a remarqué que le rôle du coordinateur de la loi est généralement sous-évalué par le gouvernement ... ».

J'encourage les organismes publics à examiner ces rôles pour garantir que le personnel responsable de la gestion des demandes d'accès à l'information soit suffisamment formé pour appliquer correctement la Loi, afin que les citoyens puissent exercer leur droit à l'accès à l'information conformément à la Partie 2.

► Le point sur les objectifs

Dans mon rapport annuel 2013, j'ai identifié trois objectifs que je voulais poursuivre pendant mon mandat:

améliorer nos performances, forger des liens et faire preuve de transparence. Vous trouverez co-dessous où nous en sommes de ces objectifs.

Améliorer nos performances

Dans mes deux derniers rapports annuels, j'ai inclus ce que nous avons fait pour améliorer nos performances. Un des changements majeurs que nous avons apportés au cours de cette période a été de développer notre modèle de résolution rapide des cas. En créant ce modèle, nous voulions réduire le temps nécessaire pour résoudre les plaintes. En 2015, j'ai mentionné que nous avons fait de grands progrès pour respecter nos mesures de performance. Toutefois, en 2016, nous avons des difficultés à atteindre nos buts.

Nous entendons résoudre les plaintes rapidement mais nous avons appris que certaines plaintes sont plus complexes à résoudre en raison des enjeux. En 2016, les plaintes concernant le respect de la vie privée ont été plus nombreuses. Enquêter sur ces plaintes a pris plus de temps que prévu et a nécessité un nombre incroyable d'échanges entre notre bureau et les organismes publics. Nous nous pencherons sur ces enquêtes pour déterminer comment faire preuve de plus d'efficacité. Outre ces défis, dans quatre cas, une OP a décidé de clore les enquêtes en effectuant des études d'impact sur la vie privée. Malheureusement, il leur a fallu plus d'un an pour nous soumettre les évaluations pour commentaires. Cela a fait que nos échéances pour ces dossiers ont excédé notre mesure de performance.

Conscients de ces problèmes et de la nécessité de faire preuve de plus de souplesse dans nos méthodes, nous avons renommé « processus informel de résolution des cas » notre « processus de résolution rapide des cas ». Pour les

cas plus complexes, nous prévoyons intégrer un mécanisme dans notre processus pour établir des échéanciers plus réalistes. Nous aurons ainsi plus de temps pour étudier les questions et communiquer plus clairement au plaignant et à l'OP ou au déposataire si nous pouvons, ou non, régler une plainte complexe.

Pour la LPGRM, nous avons adopté les mêmes mesures de performance que nous employons pour notre examen des règlements selon la LAIPVP. Nous avons donc 90 jours pour régler une plainte visée par la LPGRM.

Forger des liens

Nous avons travaillé avec les OP pour résoudre informellement les plaintes et avons connu un certain succès.

Seules deux demandes de renseignements et une enquête formelle ont été finies en 2016. La décision de mener une enquête formelle n'a pas tenu à l'échec du processus informel de résolution mais au fait, que selon moi, les circonstances justifiaient une enquête formelle.

Nous avons aussi travaillé en amont avec les OP pour les aider à respecter leurs obligations conformément à la LAIPVP. Ainsi, nous avons commenté



sur les évaluations d'impact sur la vie privée, les enquêtes de bris, les politiques et procédures et l'élaboration de programmes de protection de la vie privée.

Faire preuve de transparence

Notre capacité à respecter nos mesures de performance a été mise à l'épreuve cette année pour les raisons susmentionnées.

Cela dit, le nouveau système de gestion des cas que nous avons implanté à l'automne dernier nous permettra d'être mieux informés sur nos procédures et de les améliorer plus facilement.

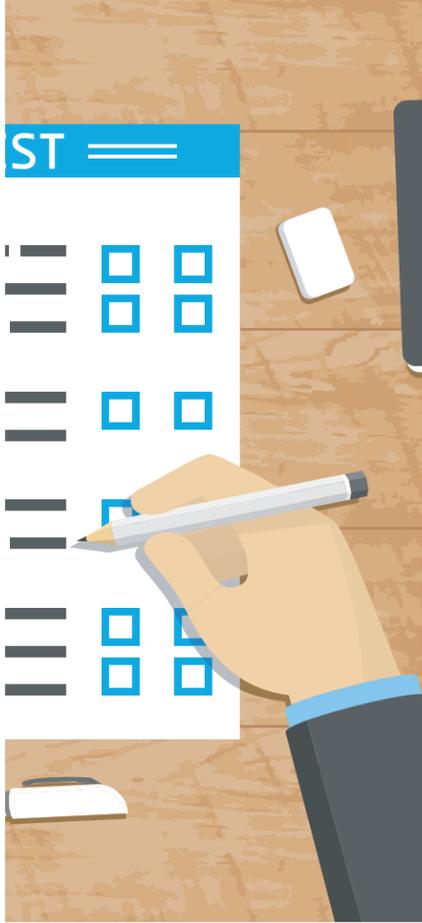
Rapportez-vous aux statistiques pour en savoir plus sur notre performance en 2016.

Pour en savoir plus sur le rôle et les tâches du commissaire à l'information et la protection de la vie privée, consultez www.ombudsman.yk.ca/ipc ou prenez contact avec le bureau. Nos coordonnées sont à la fin de ce rapport.

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

► Réponses au questionnaire d'autoévaluation du programme de gestion

Le tableau à droite montre les réponses des OP sur l'état d'avancement de leurs programmes de gestion de la protection de la vie privée. Ces réponses ont été mentionnées dans la section « Gestion de la protection de la vie privée dans les organismes publics ».



La Société de développement du Yukon a fourni quelques renseignements sur l'avancement de son programme mais n'a pas rempli le questionnaire. L'outil d'autoévaluation (en anglais seulement) et du guide d'orientation qui l'accompagne se trouvent à : www.ombudsman.yk.ca/PMPself-evaluation.

| Organisme public | Fondement du programme | | Exigence en place(oui/non/partiellement) | |
|---|--|---|--|---|
| Voirie et Travaux publics a répondu au nom de tous les OP du Gouvernement du Yukon (les ministères) et des Sociétés des alcools et d'habitation, en ce qui a trait au développement d'un programme de gestion du respect de la vie privée à l'échelle gouvernementale | Engagement de l'OP | Soutien de la direction | À déterminer | |
| | | Responsable de la protection de la vie privée | Oui | |
| | | Rapports | Oui | |
| | Contrôles du programme | Inventaire des renseignements personnels | En cours | En cours (Oui pour toutes les politiques et procédures sauf pour « Amélioration de l'accès à » et « Correction des renseignements » qui sont « en cours ». |
| | | Politiques et procédures | | |
| | | Outils d'évaluation des risques | Oui | |
| | | Formation | Oui | |
| | | Gestion du fournisseur de services | En cours | |
| | | Communication avec les particuliers | En cours | |
| | | Évaluation/Révision des fondements du programme | Révision de l'engagement | Oui |
| Révision des contrôles | Oui | | | |
| Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon | Engagement de l'OP | Soutien de la direction | Oui | |
| | | Responsable de la protection de la vie privée | Oui | |
| | | Rapports | Oui | |
| | Contrôles du programme | Inventaire des renseignements personnels | Partiellement, en cours | |
| | | Politiques et procédures | Oui | |
| | | Outils d'évaluation des risques | Oui | |
| | | Formation | Oui | |
| | Évaluation/Révision des fondements du programme | Gestion du fournisseur de services | Partiellement, en cours | |
| | | Communication avec les particuliers | Oui | |
| | | Révision de l'engagement | Oui | |
| Révision des contrôles | Oui sauf pour « Inventaire des renseignements » marqué « Partiellement » | | | |
| Collège du Yukon | Engagement de l'OP | Soutien de la direction | Oui | |
| | | Responsable de la protection de la vie privée | Oui | |
| | | Rapports | Non | |
| | Contrôles du programme | Inventaire des renseignements personnels | Partiellement | |
| | | Politiques et procédures | Partiellement | |
| | | Outils d'évaluation des risques | Oui | |
| | | Formation | Non | |
| | Évaluation/Révision des fondements du programme | Gestion du fournisseur de services | Partiellement | |
| | | Communication avec les particuliers | Partiellement | |
| | | Révision de l'engagement | Oui | |
| Révision des contrôles | Non | | | |
| Régie des hôpitaux du Yukon | Engagement de l'OP | Soutien de la direction | Oui | |
| | | Responsable de la protection de la vie privée | Oui | |
| | | Rapports | Oui | |
| | Contrôles du programme | Inventaire des renseignements personnels | Oui | |
| | | Politiques et procédures | Oui | |
| | | Outils d'évaluation des risques | Oui | |
| | | Formation | Oui | |
| | Évaluation/Révision des fondements du programme | Gestion du fournisseur de services | Oui | |
| | | Communication avec les particuliers | Oui | |
| | | Révision de l'engagement | Oui | |
| Révision des contrôles | Oui | | | |

► Ce qui manque importe

LORSQUE LE GOUVERNEMENT REÇOIT UNE DEMANDE D'ACCÈS À DES DOSSIERS EN VERTU DE LA LAIPVP, UNE DES PREMIÈRES ÉTAPES EST DE COMPILER LA LISTE DE TOUT CE QUI EST VISÉ PAR CETTE DEMANDE. QUAND LA LISTE EST INCOMPLÈTE, CELA VA À L'ENCONTRE DE L'ESPRIT DE LA LOI.

Rebecca s'est plainte à notre bureau au sujet de sa demande d'accès à des dossiers conformément à la LAIPVP.

Quand Rebecca a fait sa demande au ministère de l'Éducation, elle avait une bonne idée de ce que pourraient être certains dossiers. Mais lorsque le Ministère a fourni au responsable des documents la liste des documents pertinents à la demande, pour Rebecca, quelque chose clochait. Elle était au courant d'un courriel qui aurait dû être sur la liste, ce pourquoi elle s'est plainte à notre bureau. Notre enquête a révélé qu'un courriel avait été omis et qu'il contenait un avis défavorable sur elle.

Pour le bon fonctionnement de la LAIPVP, il est fondamental que tous les dossiers qui répondent à la demande soient inclus dans la liste, sauf très rares exceptions.

Il s'agit aussi d'un point important, qui cause parfois une certaine confusion, à savoir à qui appartient ce renseignement personnel qu'est l'opinion. Lorsque un fonctionnaire émet une opinion sur une personne, l'opinion appartient à la personne, pas à l'employé qui a

émis l'opinion. Dans le cas de Rebecca, l'opinion est considérée comme étant un renseignement personnel qui doit donc lui être communiqué.

Nous avons trouvé que la décision de ne pas inclure le courriel dans la liste était délibérée, mais de bonne foi, à cause d'une compréhension insuffisante de la Loi et d'un manque de formation.

Par suite de sa plainte, Rebecca a reçu une copie du courriel, soumis à quelques expurgations limitées.

Toutefois, dans la plupart des cas, les demandeurs n'ont aucun moyen de savoir ce que seraient les dossiers pertinents. Ils doivent pouvoir être assurés que l'OP identifiera les dossiers et les donnera au responsable des documents.

Comme condition du règlement de la plainte, nous avons proposé que l'OP s'assure que tout employé qui répond à une demande d'accès ait une connaissance suffisante de la loi pour se conformer à ses exigences. On ne peut pas s'attendre à ce que le personnel fasse une tâche pour laquelle il n'a pas reçu assez de formation ou de soutien.

Lorsque des dossiers pertinents ne sont pas identifiés ou fournis, ce manquement va à l'encontre de l'esprit de la LAIPVP et du droit à l'accès à l'information et empêche le responsable des dossiers de répondre de façon transparente, exacte et exhaustive comme l'exige la Loi. Il est aussi important de savoir qu'une opinion écrite est un renseignement personnel qui appartient à la personne décrite.



► Problèmes de collecte

ON DOIT PARFOIS FOURNIR DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS CONFIDENTIELS LORSQU'ON FAIT UNE DEMANDE POUR QUELQUE CHOSE D'AUSI BANAL QU'UN PERMIS DE CONDUIRE. IL FAUT DONC S'ASSURER QUE LA COLLECTE SE FASSE CORRECTEMENT.

Léonard est venu nous voir parce qu'il se posait des questions sur l'information requise par le Bureau des véhicules automobiles (BVA) qui fait partie de la Direction des transports du ministère de la Voirie et des Travaux publics. Il renouvelait son permis de conduire et, parce qu'il avait plus de 70 ans, il était tenu de fournir le formulaire intitulé Rapport médical du conducteur au BVA. Le formulaire comportait 2 pages de renseignements détaillés sur sa santé physique et cognitive à remplir par son médecin pour que le bureau puisse évaluer si le permis devrait être délivré. Léonard trouvait que le formulaire demandait trop de renseignements personnels.

Lorsque nous nous sommes penchés sur la plainte, nous avons trouvé que le médecin se servait d'un formulaire périmé. Le BVA avait bien révisé le formulaire mais ne l'avait encore distribué à tous les médecins du Yukon. Nous avons examiné le nouveau formulaire avec le BVA. À part quelques petits changements que nous avons demandés, nous avons trouvé que le bureau était habilité à recueillir tous les renseignements requis dans le formulaire. Cette partie de la plainte ne se terminait pas comme Léonard l'avait espéré.

Par contre, nous avons trouvé que l'objectif déclaré de la collecte dans le formulaire était trop vaste, ce qui voulait dire que les exigences de préavis de la LAIPVP n'étaient pas respectées. Par suite de nos discussions avec le Ministère, le formulaire (maintenant Certificat d'examen médical) a été révisé. L'objectif déclaré de la collecte est clairement défini et le préavis répond aux exigences de la Loi.

Le ministère de la Voirie et des Travaux publics a aussi reconnu la nature très sensible des renseignements recueillis et s'est engagé à revoir tous les contrôles physiques, administratifs et technologiques de cette information. Il consultera, au besoin, notre bureau. Une étude d'impact sur la vie privée de toutes les activités du BVA est prévue prochainement.

Même si la plainte que vous déposez en vertu de la LAIPVP n'obtient pas les résultats que vous espériez, elle peut toujours avoir des retombées favorables pour le grand public. Dans le cas présent, l'objectif de la collecte est désormais correctement énoncé sur un formulaire et la révision des contrôles de sécurité des renseignements personnels confidentiels est en cours.



► L'information, en détention

COMME TOUS LES YUKONNAIS, LES DÉTENUS ONT LE DROIT DE SE SERVIR DE LA LAIPVP POUR ACCÉDER À LEURS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SOUS LE CONTRÔLE D'UN OP MAIS LORSQUE LE CENTRE CORRECTIONNEL DE WHITEHORSE A UTILISÉ SON PROCESSUS INFORMEL DE TRAITEMENT DES DEMANDES, CELA A ÉTÉ CAUSE DE CONFUSION ET DE RETARDS.



Robert, qui est détenu au centre correctionnel de Whitehorse (WCC), a déposé deux plaintes sur le traitement de sa demande d'accès à l'information.

Robert voulait accéder à des dossiers concernant un incident au WCC lors duquel il aurait été agressé par un autre détenu. Il se plaignait que le WCC avait retardé sa demande d'accès et que l'établissement n'avait pas recherché adéquatement l'information, y compris des photos de lui qui auraient été prises et qui auraient dû être incluses dans la réponse à sa demande.

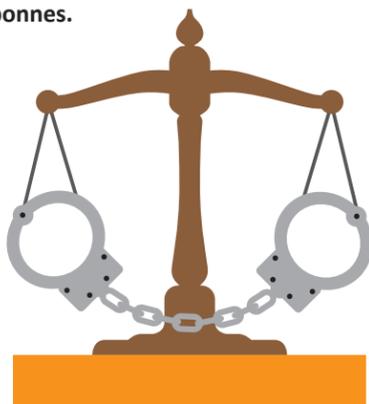
Après notre enquête, nous avons trouvé que le WCC n'avait pas directement transmis sa demande au responsable des documents conformément à la LAIPVP mais avait tout d'abord acheminé la demande vers un processus interne informel au WCC. Ce n'est qu'au bout de huit jours que la requête avait été envoyée au responsable des documents, créant un retard dans la réponse à la demande d'accès selon la Loi, qui comprend des échéanciers précis. Nous avons aussi trouvé que le processus interne s'aventurait dans le domaine de la LAIPV.

Nous avons recommandé au WCC d'instaurer immédiatement une pratique consistant à transmettre

directement et le plus vite possible les demandes d'accès au responsable des documents. Nous avons aussi recommandé que le WCC suspende son processus interne informel tant qu'il n'est pas modifié pour le distinguer clairement du processus d'AIPVP et qu'il soit en conformité avec la LAIPVP. En outre, nous avons recommandé au WCC de former ses employés aux exigences de la Loi, car l'enquête a révélé qu'il existait une certaine confusion et des malentendus au sujet du traitement des demandes d'accès selon la Loi.

Pour ce qui est de la plainte de Robert sur l'efficacité de la recherche de l'information, nous avons trouvé qu'initialement le WCC n'avait pas satisfait aux normes pour une réponse transparente, exacte et exhaustive mais qu'il s'y était ensuite conformé après qu'on l'eut relancé. Sa première réponse comprenait 9 pages écrites et une vidéo. Après une deuxième demande de Robert, 14 la réponse incluait 14 autres pages mais toujours pas de photo.

Un détenu est comme n'importe quel autre citoyen qui demande accès à l'information aux termes de la LAIPVP. Il a le droit d'utiliser le processus législatif pour obtenir des renseignements et sa demande ne doit pas être acheminée vers un autre processus, même si les intentions sont bonnes.



► Sommaire budgétaire

Le budget du Bureau de la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP) couvre l'exercice allant du 1er avril 2016 au 31 mars 2017.

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 biens qui durent plus d'un an et coûtent relativement chers, comme le mobilier de bureau et les ordinateurs.

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

À des fins comptables, des dépenses d'équipement sont déclarées conjointement par les Bureaux de l'ombudsman, de la commissaire à l'information et la protection de la vie privée (CIPVP) et de la commissaire aux divulgations dans l'intérêt public (CDIP) parce que tous les employés utilisent ces biens dans l'exercice de leurs fonctions. C'est aussi le cas dans la catégorie Personnel.

Notre budget Personnel a légèrement augmenté en 2016 pour que les employés reçoivent une petite augmentation de salaire. Cette augmentation nous permet aussi de pourvoir un nouveau poste pour la charge de travail supplémentaire entraînée par la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* qui est entrée en vigueur en août 2016. Le nouveau poste a été comblé en mai 2016. Le budget F&E a aussi légèrement augmenté pour permettre au Bureau de l'ombudsman de financer la rencontre du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires dont l'hôte était l'ombudsman du Yukon en juin 2016.

Budget 2015/16

| | |
|-------------------------------|---------------------|
| Personnel (dép. combinées) | 765 000 \$ |
| Équipement (dép. combinées) | 34 000 \$ |
| Autre (Bureau de l'ombudsman) | 104 200 \$ |
| Autre (Bureau de la CIPVP) | 131 000 \$ |
| Autre (Bureau de la CDIP) | 17 800 \$ |
| Total | 1 052 000 \$ |

Budget 2016/17

| | |
|-------------------------------|---------------------|
| Personnel (dép. combinées) | 841 000 \$ |
| Équipement (dép. combinées) | 5 000 \$ |
| Autre (Bureau de l'ombudsman) | 109 000 \$ |
| Autre (Bureau de la CIPVP) | 131 000 \$ |
| Autre (Bureau de la CDIP) | 18 000 \$ |
| Total | 1 104 000 \$ |

RMANCES EN 2016

► Suivi des objectifs

Objectifs de gestion des dossiers

- Voir le diagramme sousmentionné

Mesures de conformité proactives

- travaillé avec le bureau gouvernemental de l'AIPVP pour l'aider à élaborer les politiques de gestion de la vie privée, les procédures et la formation pour les OP du Gouvernement du Yukon
- rencontré les dépositaires pour discuter de la mise en oeuvre de la LPGRM
- participé à l'élaboration des outils de conformité à la LPGRM
- développé les ressources sur la LPGRM pour les dépositaires et le public

Développement des compétences

- la CIPVP et le personnel ont assisté à des réunions nationales et à une conférences sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée and staff attended national meetings and an access to information and privacy conference

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

- Aucune

Enquête AIPVP – objectif d'un an

| | |
|----------------------------------|---|
| Clos (en moins d'un an) | 1 |
| Clos (plus d'un an) | 0 |
| Toujours ouverts (moins d'un an) | 1 |
| Toujours ouverts (plus d'un an) | 5 |

► Part 1 – AIPVP

Activités liées à la LAIPVP en 2016

Résolue à l'admission – pas de dossier ouvert

| | |
|---|-----------|
| Ne relevant pas de nos compétences | 49* |
| Dirigés vers d'autres ressources | 7 |
| Demandes de renseignements | 38 |
| Plainte traitée au travers de démarches informelles | 3 |
| Total | 97 |

Dossiers ouverts par type

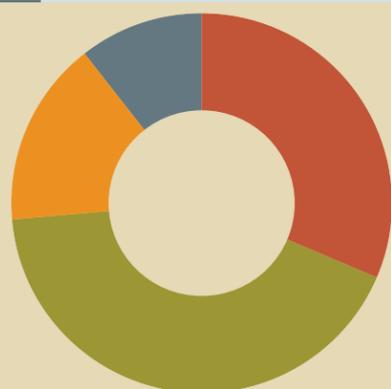
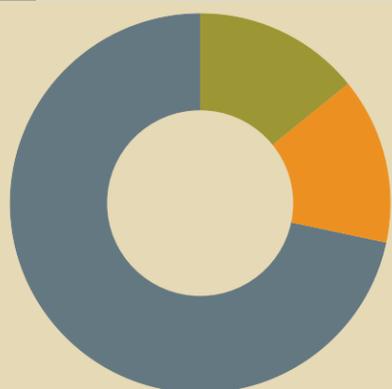
| | |
|-------------------------|-----------|
| Enquête de plainte | 19 |
| Enquête d'examen | 15 |
| Demande de commentaires | 18 |
| Total | 52 |

| | |
|--|----|
| Dossiers AIPVP ouverts en 2016 | 52 |
| Dossiers AIPVP reportés des années précédentes | 39 |
| Dossiers AIPVP clos en 2016 | 36 |
| Dossiers AIPVP reportés à la fin 2016 | 55 |

*Ce nombre est le même pour tous les tableaux montrant non-compétence à l'admission.

Règlement AIPVP – objectif de 90 jours

| | |
|--------------------------------------|---|
| Clos (en moins de 90 jours) | 3 |
| Clos (plus de 90 jours) | 6 |
| Toujours ouverts (moins de 90 jours) | 8 |
| Toujours ouverts (plus de 90 jours) | 2 |



Activités en lien avec les examens de conformité à la LAIPVC

| Organisme public | EIVP présentée (date) | Statut – Acceptée / À l'étude / Attendue / Aucun examen |
|-----------------------------|---|---|
| Services aux collectivités | Sécurité des bâtiments (2015) | À l'étude |
| | Réseau d'enregistrement des sécurités mobilières (2015) | À l'étude |
| Éducation | Base de données des programmes d'aide à l'emploi | À l'étude |
| | ASPEN (2015) | À l'étude |
| | Applis Google (2015) | À l'étude |
| Environnement | Programme Journée des défis (2015) | À l'étude |
| | Système électronique d'octroi de permis (2015) | À l'étude |
| Finances | Paiements en ligne pour les comptes clients (2016) | À l'étude |
| | Système électronique de rapport de gestion des incidents (2014) | À l'étude |
| Santé et Affaires sociales | Système d'information des laboratoires (LIS) Connect - Phase 1 (2015) | À l'étude |
| | Projet Panorama (2013) | À l'étude |
| | Programme de subvention aux pionniers (PUG) (2015) | À l'étude |
| | Système du registre des clients de Cybersanté - Phase 1 (2016) | Aucun examen |
| Voirie et Travaux publics | EIVP pour le système JE CONDUIS (2014) | Attendue |
| | YCOR – Registre corporatif en ligne du Yukon (2015) | À l'étude |
| | Compte utilisateur des services gouvernementaux (2015) | À l'étude |
| | Programme d'accès à l'information (2015) | À l'étude |
| Justice | Renouvellement en ligne de l'enregistrement des véhicules (2016) | À l'étude |
| | Enregistrement des titres de biens-fonds (2016) | À l'étude |
| | Système de vidéosurveillance (2016) | À l'étude |
| Régie des hôpitaux du Yukon | Système d'information des laboratoires (LIS) Connect (2014) | À l'étude |

Dossiers ouverts en 2016 par organisme public

| Organisme public | Nombre de dossiers | | | | | Recommandations | | En attente (comprend les dossiers des années précédentes) ou Pas respectées | |
|------------------------------------|--------------------|---------------|--|-----------------------|---------|-----------------|--------------|---|---------------|
| | Plaintes | | Commentaires | Examens | | Total | Officielles* | | Acceptées |
| | Résolution | Investigation | | Résolution informelle | Enquête | | | | |
| Services aux collectivités | | | 2 - Général | | | 2 | | | |
| Développement économique | | | | 1 | | 1 | | | |
| Éducation | 1 | | 1 - Protection de la vie privée 1 - Politique/Protocole | 3 | | 6 | | | |
| Environnement | 1 | | | 1 | | 2 | | | |
| Finances | | | 1 - EIVP | | | 1 | | | |
| Santé et Affaires sociales | 5 | | 1 - Protection de la vie privée 1 - EIVP | 1 | | 8 | | | |
| Voirie et Travaux publics | 3 | | 1 - EIVP 5 - Politique/Protocole 1 - Général | | | 10 | | | |
| Justice | 2 | | 2 - EIVP | 1 | 2 | 7 | 4 | 3 | 1 |
| Tourisme et Culture | | | | | 1 | 1 | 1 | 1 | Pas respectée |
| Élections Yukon | | | 1 - Général | | | 1 | | | |
| Commission de la fonction publique | 5 | 1 | | 4 | | 10 | | | |
| College du Yukon | | | 1 - Général | | | 1 | | | |
| Régie des hôpitaux du Yukon | 1 | | | 1 | | 2 | | | |

*Recommandations officielles formulées pas la CIPVP dans le cadre d'un rapport de demande de renseignements ou d'un rapport d'enquête en 2016.

NOS PERFORMANCES EN 2016 (suite)

► Part 2 – LPGRM

| Activités liées à la LPGRM en 2016 | |
|---|-----------|
| Résolue à l'admission – pas de dossier ouvert | |
| Ne relevant pas de nos compétences | 49* |
| Dirigées vers d'autres ressources | 1 |
| Demandes de renseignements | 6 |
| Plaintes traitées au travers de démarches informelles | 1 |
| Total | 57 |
| Dossiers ouverts par types | |
| Dossiers de contrepartie | 3 |
| Demandes de commentaires | 8 |
| Demandes d'avis | 1 |
| Total | 12 |
| Dossiers relatifs à la LPGRM ouverts en 2016 | 12 |
| Dossiers relatifs à la LPGRM clos en 2016 | 2 |
| Dossiers relatifs à la LPGRM toujours ouverts à la fin 2016 | 10 |

*Ce nombre est le même pour tous les tableaux montrant non-compétence à l'admission.

Activités en lien avec les examens de conformité à la LPGRM

| Organisme public | EIVP présentée (date) | Statut – Acceptée / À l'étude / Attendue / Aucun examen |
|-----------------------------|--|---|
| Santé et Affaires sociales | Programme de distribution de trousse de naxolone pour la maison (2016) | À l'étude |
| | Surveillance de la santé à domicile (2016) | À l'étude |
| | Système du registre des clients de Cybersanté- Plexia addendum (2016) | À l'étude |
| | Demande de commentaires pour le for the Drug Information System (2016) | À l'étude |
| Régie des hôpitaux du Yukon | Système du registre des clients de Cybersanté (2016) | À l'étude |
| | Système d'information des laboratoires (LIS) Connect - Phase 2 (2016) | À l'étude |

Règlement HIPMA - objectif de 90 jours

| | |
|-----------------------------------|---|
| Clos (en moins de 90 jours) | 0 |
| Clos (en plus de 90 jours) | 0 |
| Encore ouvert (moins de 90 jours) | 3 |
| Encore ouvert (plus de 90 jours) | 0 |



Dossiers ouverts en 2016 par un dépositaire

| Dépositaire | Nombre de dossiers | | | | | Recommandations | | En attente (comprend les dossiers des années précédentes) |
|-----------------------------|-----------------------|--------------|-------------------------------------|----------------|-------|-----------------|-----------|---|
| | Plaintes | | Commentaires | Demande d'avis | Total | Officielles* | Acceptées | |
| | Résolution informelle | Contrepartie | | | | | | |
| Santé et Affaires sociale | 3 | | 4 - EIVP 2 - Politique/Protocole | | 9 | | | |
| Physio Plus | | | | 1 | 1 | | | |
| Régie des hôpitaux du Yukon | | | 2 - PIA | | 2 | | | |

*Recommandations officielles formulés par la CIPVP dans le cadre d'un rapport de contrepartie en 2016.

BRAVO 2016



Félicitations au **bureau de la LAIPVP du Gouvernement du Yukon** pour le travail accompli par son personnel pour mettre en oeuvre la politique de gestion de la protection de la vie privée et aux employés des autres ministères qui ont soutenu ce travail.



Bravo à **l'équipe responsable de la protection de la vie privée aux Services de la santé et Affaires sociales** qui a planifié et mis en oeuvre les ressources qui permettent aux dépositaires de remplir leurs obligations en vertu de la LPGRM. Cette loi étant complexe, ces outils les aideront à se conformer à la Loi.



Bravo aux **organismes publics** qui ont pris le temps de remplir l'outil d'auto-évaluation du programme de gestion de la protection de la vie privée. Comme les réponses l'indiquent, la gestion de la protection de la vie privée commence à se concrétiser dans ces organismes publics yukonnais.



Tous nos compliments au **Yukon Council on Aging** et à la **Golden Age Society** qui aident les personnes âgées à protéger leur vie privée en organisant des réunions de sensibilisation à la protection de la vie privée. Ces réunions m'ont permis que de découvrir qu'au Yukon, il y a beaucoup d'ânés qui s'y connaissent en informatique et qui tiennent à protéger leur vie privée.

► Nous joindre

Téléphone 867-667-8468
 Sans frais 1-800-661-0408 ext. 8468
 Télécopieur 867-667-8469
 Courriel info@ombudsman.yk.ca
 En ligne www.ombudsman.yk.ca
 Adresse 211, rue Hawkins, bureau 201
 Whitehorse, Yukon Y1A 1X3

Tous les services du bureau de la CIPVP sont gratuits et confidentiels.

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