



Bureau de l'Ombudsman

R A P P O R T A N N U E L 1 9 9 8

Pour la période allant du 1^{er} janvier 1998 au 31 décembre 1998



ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON

Bureau de l'Ombudsman



ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON
Bureau de l'Ombudsman

Avril 1999

L'honorable Robert Bruce
Président de l'Assemblée législative
Gouvernement du Yukon
C.P. 2703
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2C6

Monsieur le Président,

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

Le rapport, présenté conformément au paragraphe 31(1) de la *Loi sur l'ombudsman* et au paragraphe 47(1) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, couvre les activités du Bureau de l'Ombudsman/du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels pour la période du 1^{er} janvier 1998 au 31 décembre 1998.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, mes sentiments les plus respectueux.

L'Ombudsman,

Hank Moorlag





Énoncé de mission

Le Bureau de l'Ombudsman et du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels a pour objectifs de promouvoir, d'une part, la confiance du public envers le gouvernement du Yukon et, d'autre part, l'équité et l'intégrité de l'administration publique du gouvernement du Yukon.





Message de l'Ombudsman-Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels

Le présent Rapport annuel 1998 sur les activités du Bureau de l'Ombudsman et du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels marque la fin de la deuxième année complète de fonctionnement du Bureau. Nous pouvons maintenant comparer des statistiques et ainsi dégager certaines tendances et certains indices qui pourraient nous aider dans notre planification.



L'augmentation du nombre de plaintes et de demandes de révision me porte à croire que le public connaît de mieux en mieux la fonction du Bureau. Parallèlement, les organismes gouvernementaux et publics se familiarisent chaque jour davantage avec le processus de traitement des plaintes et avec les attentes du Bureau dans le traitement des plaintes et des demandes de révision.

À mon avis, le gouvernement est de plus en plus à l'aise avec les changements survenus à la suite de l'adoption de la *Loi sur l'ombudsman* et de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*. Il ne fait aucun doute que l'instauration d'un processus clair de traitement des plaintes et des demandes de révision a eu un effet considérable sur la fonction publique en termes de justiciabilité et de transparence. Dans l'exercice de mes fonctions au quotidien, j'observe certains changements positifs à cet égard.

Néanmoins, la nature des plaintes en vertu de la *Loi sur l'ombudsman* et des demandes de révision en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* nous porte à croire que les gestionnaires pourraient faire davantage pour régler

plus rapidement les différends. Je suis convaincu que, si les fonctionnaires de première ligne intervenaient tôt ou procédaient sans délai à une révision des questions en litige, on assisterait à une baisse du nombre de plaintes. Je constate que certains adoptent des positions défensives qui contreviennent souvent aux normes reconnues d'équité administrative. Il ne faut pas oublier que ce n'est pas parce que la loi sanctionne quelque chose qu'il est toujours justifié de le faire.

Au cours des deux dernières années, j'ai également noté que les plaintes tournent habituellement autour d'un manque de communication. Dans de nombreux cas, les motifs à la base d'une décision ou d'une action n'ont tout simplement pas été bien expliqués. Parfois, il existe plusieurs raisons derrière une décision, mais une seule de ces raisons est fournie au particulier. Lorsque ce particulier tente de résoudre une question en présentant des arguments en regard du motif fourni, on présente les autres raisons inavouées. C'est une source de frustration qui altère l'intégrité de tout processus décisionnel ouvert et justiciable.

Il est intéressant de voir à quel point le simple fait de ne pas fournir tous les motifs d'une décision peut envenimer une situation déjà malencontreuse. Règle générale, la rancœur s'installe et on commence à avancer des hypothèses de conspiration, souvent à un point tel que toute trace de logique et de réalité disparaît. D'après mon expérience, lorsque les intervenants responsables omettent de fournir une explication satisfaisante, les gens tirent leurs propres conclusions.

Dans mes rapports d'enquête, j'ai tenté de répondre à certaines questions en incluant des recommandations qui devraient donner lieu à des changements au processus administratif. Je crois que l'une des véritables forces de l'Ombudsman réside en sa capacité de susciter le changement, de sorte que les administrations publiques puissent devenir davantage ouvertes et justiciables, et que le nombre de plaintes diminue.



Ombudsman

T A B L E D E S M A T I È R E S

Bureau de l'Ombudsman _____	1
Rétrospective de l'année _____	1
Saine gestion publique _____	1
Impartition et justiciabilité _____	2
L'Ombudsman en tant qu'examineur de l'Accord sur le commerce intérieur _____	3
Établir et resserrer des liens _____	4
Rencontres et visites _____	4
Association Canadienne des ombudsmans _____	5
Cheminement des plaintes à l'Ombudsman _____	6
Résumés de cas _____	7
Résumés d'enquêtes _____	7
Résumés statistiques _____	9
Plaintes reçues _____	9
Solution des plaintes à l'Ombudsman _____	10
Inspections de l'Ombudsman _____	10



L'année 1998 a apporté son lot de nouveautés. La diversité et le nombre des plaintes à l'Ombudsman soutiennent ce constat. Le Bureau répète sans relâche que tous les Yukonnais ont le droit d'être traités de manière juste et équitable lorsqu'ils font affaire avec le Gouvernement.

Rétrospective de l'année

Au total, l'Ombudsman a reçu 144 plaintes en 1998, soit une augmentation de 18 % par rapport à 1997.

Dans la plupart des cas, les demandeurs pouvaient recourir à un mécanisme d'appel légal ou administratif, et le Bureau les a renvoyés à ces mécanismes. Même dans la plupart des cas où il n'y avait pas cette possibilité, les demandeurs étaient invités d'abord à porter leur question devant les autorités pertinentes. Cela donnait l'occasion à l'autorité de recevoir la plainte, habituellement à un niveau administratif supérieur, et à étudier la question soulevée.

Au total, 14 plaintes ont fait l'objet d'une enquête officielle de l'Ombudsman, comparativement à 19 en 1997. Cette tendance à la baisse est encourageante et j'ose espérer qu'elle soit attribuable à une volonté accrue des autorités de régler les plaintes plutôt que de demeurer impassibles.

Le rapport d'enquête de l'Ombudsman est acheminé à l'autorité pertinente, c'est-à-dire au sous-ministre dans le cas d'un ministère, ou au président dans le cas des sociétés de la Couronne ou des organismes indépendants. Les rapports d'enquête indiquent à l'autorité pertinente si la plainte est fondée ou non. Si la plainte est fondée, le rapport recommande de régler le différend et, le cas échéant, de modifier le processus administratif de manière à éviter que la situation ne se reproduise. Je suis heureux de signaler que toutes les

recommandations présentées au cours de l'année ont été acceptées et mises en œuvre par les autorités.

Le Bureau de l'Ombudsman a redoublé d'efforts pour promouvoir les principes d'équité au sein de l'administration publique, et je crois que notre travail a eu un effet positif sur le traitement des plaintes de la part des autorités. L'augmentation de 18 % du nombre de plaintes montre toutefois qu'il n'y a pas encore lieu de se reposer sur ses lauriers.

En 1998, l'Ombudsman a dû continuer de mener ses enquêtes en dépit d'un accroissement considérable de la tâche du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels. J'ai été soulagé à la suite de l'approbation d'une demande de budget supplémentaire qui m'a permis de retenir les ressources nécessaires pour le traitement des dossiers en retard. On a demandé une augmentation du budget de l'an prochain, de manière à poursuivre les enquêtes, et cette demande a été bien reçue durant l'étude du budget des dépenses.

Je crois également qu'il est important de reconnaître les services rendus par les personnes qui présentent des plaintes à l'Ombudsman, car grâce à la résolution de leurs plaintes, la qualité de l'administration gouvernementale est passée à la loupe et maintenue, voire accrue.

Saine gestion publique

Contrairement à leurs homologues du secteur privé, les gestionnaires de la fonction publique ont la responsabilité d'agir dans «l'intérêt du public». Les pratiques novatrices donnent lieu à des situations où les fonctionnaires doivent être extrêmement sensibles aux questions d'éthique. Toutefois, il pourrait y avoir un manque de direction à l'égard des changements.

En 1998, l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), un forum de discussion, de développement et d'amélioration des politiques gouvernementales, a établi une liste de douze principes propres à favoriser la gestion. Le Bureau de l'Ombudsman appuie ces principes et encourage les fonctionnaires à en faire la norme en matière d'administration publique.

Principes propres à favoriser la gestion de l'éthique dans le service public

1. Les normes d'éthique applicables au service public devraient être claires.
2. Les normes d'éthique devraient être inscrites dans le cadre juridique.
3. Les détenteurs d'une charge publique devraient pouvoir bénéficier de conseils dans le domaine de l'éthique.
4. Les détenteurs d'une charge publique devraient connaître leurs droits et leurs obligations lorsqu'ils révèlent des actes répréhensibles.
5. L'engagement des responsables politiques en faveur de l'éthique devrait renforcer le comportement éthique des détenteurs d'une charge publique.
6. Le processus de prise de décision doit être transparent et faire l'objet de contrôle.
7. Il devrait exister des lignes directrices claires en matière de relations entre le secteur public et le secteur privé.
8. Les gestionnaires devraient promouvoir un comportement éthique.
9. Les politiques, les procédures et les pratiques de gestion devraient favoriser un comportement conforme à l'éthique.
10. Les conditions d'emploi propres à la fonction publique et la gestion des ressources humaines devraient favoriser un comportement conforme à l'éthique.
11. Des mécanismes adaptés permettant de rendre compte devraient être mis en place dans le service public.
12. Des procédures et des sanctions appropriées devraient exister en cas de comportement fautif.

Copyright (c) OCDE. Tous droits réservés.

Impartition et justiciabilité

Il y a risque d'érosion des droits du public lorsque les gouvernements décident de privatiser ou d'impartir (confier en sous-traitance) certains services au secteur privé. Ailleurs au Canada, on a accordé beaucoup d'importance à la garantie des droits des citoyens en pareille circonstance. Au Yukon, on évalue actuellement dans quelle mesure les services gouvernementaux sont impartis, et l'Ombudsman a entamé des discussions avec les sous-ministres pour explorer plus à fond cette question.

La *Loi sur l'ombudsman* donne à la population un droit de recours lorsque quelqu'un sent qu'il a été traité de manière injuste par un organisme du gouvernement territorial. Ce droit pourrait être menacé dans le cas de services publics offerts par des entreprises du secteur privé, dans le cadre de contrats. De plus, l'impartition peut avoir des conséquences directes sur le droit des citoyens à l'information et à la protection des renseignements personnels, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*. Les usagers de ces services publics offerts par le secteur privé n'ont pas la possibilité de faire affaire ailleurs. De plus, les contractuels n'ont aucune responsabilité envers les citoyens, étant donné qu'aucun lien contractuel ne les unit. Il faudrait prévoir des mécanismes de justiciabilité dans le cadre de ces ententes de services, de sorte que les gens aient une voie de recours.

*Un droit, ce n'est pas quelque chose
qu'on vous donne, mais plutôt quelque
chose que personne ne peut vous enlever.*



RAMSEY CLARK,
ancien Procureur général des É.-U.

Le Bureau de l'Ombudsman et du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels croit que le gouvernement devrait se pencher sur l'effet de la *Loi sur l'ombudsman* et de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* sur les relations entre les secteurs privé et public. Peut-être les entreprises privées qui concluent

des marchés publics avec le gouvernement du Yukon devraient-elles s'attendre à une certaine mesure de suivi au nom du public? En outre, peut-être que les personnes touchées par ces services devraient-elles avoir les mêmes droits à la protection des renseignements personnels, à l'accès à l'information et au recours à un mécanisme de révision supérieur que si le service était offert directement par le gouvernement?

L'Ombudsman en tant qu'examineur de l'Accord sur le commerce intérieur

En 1998, l'Ombudsman a été nommé examinateur en vertu de l'Accord sur le commerce intérieur du Canada. Cet accord conclu par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux vise à réduire, voire à éliminer, les obstacles qui nuisent à la libre circulation des personnes, des biens, des services et des investissements au Canada. Il sert également à établir un marché domestique ouvert, efficace et stable.

La tâche de l'examineur consiste à agir en tant qu'organisme indépendant du gouvernement, chargé de permettre à toute personne d'entamer des procédures de résolution, en vertu de l'Accord. Depuis sa nomination, l'Ombudsman n'a eu à traiter aucun cas.





Rencontres et visites

En 1998, le Bureau de l'Ombudsman a été invité à présenter une série d'exposés de par le territoire, et ce pour démystifier le travail de l'Ombudsman. Voici les points saillants de ces exposés.

L'Ombudsman a été invité à s'adresser au Barreau du Yukon, dans le cadre du premier lunch-conférence organisé par le Barreau. Les membres du Barreau ont ainsi appris comment l'Ombudsman et les membres de la profession d'avocat pouvaient le mieux servir les clients qui éprouvent des difficultés avec leur gouvernement territorial. On a parlé de situations où il pourrait être à-propos pour un avocat de renvoyer un client à l'Ombudsman, et vice versa.

Le Club Rotary Rendezvous a demandé à l'Ombudsman de parler de son rôle dans le cadre d'un déjeuner-conférence. L'exposé a été suivi d'une période de questions.

L'Ombudsman a trouvé intéressant le fait que le test en quatre temps Rotary (servant à évaluer ce qu'on pense, dit ou fait) correspondait aux pratiques encouragées par l'Ombudsman. Voici les questions du test en quatre temps :

- Est-ce que c'est vrai?
- Est-ce que c'est juste pour tous ceux que cela concerne?
- Est-ce que c'est porteur de bonne volonté?
- Est-ce que c'est à l'avantage de tous ceux que cela concerne?

Ces tests visant à favoriser une approche juste et éthique s'appliquent à toute forme d'interaction.

Dans le cadre de son Programme de visites, l'Ombudsman s'est rendu à Watson Lake. Il a visité les bureaux du gouvernement territorial et a discuté avec le personnel, de manière informelle, du rôle de l'Ombudsman et du Commissaire. L'Ombudsman

s'est également adressé à la *Watson Lake Chamber of Commerce*. L'Ombudsman a noté qu'une bonne partie du programme portait en quelque sorte sur des questions liées au gouvernement et sur les efforts de la chambre de commerce locale en vue de travailler de concert avec les représentants ministériels et de participer aux programmes.

L'Ombudsman a été invité à visiter le Centre des jeunes contrevenants de Whitehorse. L'Ombudsman et les jeunes ont discuté vivement durant 90 minutes du rôle de l'Ombudsman et de la fonction du Bureau. De nombreux jeunes ont participé à cette discussion, fort bien reçue.

*Toute coopération pacifique repose
premièrement sur la confiance mutuelle
et deuxièmement sur les institutions.*



ALBERT EINSTEIN

L'Ombudsman a rencontré les sous-ministres du gouvernement. On a mis l'accent sur les principes directeurs du Bureau et sur le fait qu'il n'est pas nécessaire que le processus d'enquête soit axé sur la confrontation. L'Ombudsman a été heureux de souligner la grande participation des ministères aux enquêtes jusqu'à présent. On a également discuté des questions faisant l'objet d'enquêtes et du processus de présentation des conclusions de l'Ombudsman. L'Ombudsman prévoit rencontrer les sous-ministres tous les trimestres.

L'adjointe de l'Ombudsman a été invitée à rencontrer les chargés du dossier des détenus du Centre correctionnel de Whitehorse. Cette rencontre a permis

aux deux parties de mieux comprendre leur processus de plainte respectif. Ainsi, on s'est assuré que les détenus se prévalent d'abord du processus d'appel en vigueur au Centre correctionnel avant de demander l'aide de l'Ombudsman. Après la rencontre, le personnel du Centre correctionnel a installé des affiches expliquant quand et comment les détenus peuvent faire appel aux services du Bureau de l'Ombudsman.

L'adjointe de l'Ombudsman a également rencontré le personnel du Centre correctionnel de Teslin. Comme lors de la rencontre avec le personnel du Centre de Whitehorse, les deux parties ont eu l'occasion de mieux comprendre leurs processus respectifs. L'adjointe de l'Ombudsman a également expliqué comment la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* s'applique aux dossiers gardés au Centre correctionnel de Teslin.

Au Collège du Yukon, l'adjointe de l'Ombudsman a rencontré les membres du Sous-Comité d'appel pour leur parler des principes de la justice naturelle. La discussion a également porté sur les mesures concrètes qui aident le Bureau de l'Ombudsman à établir un processus d'audience juste dans le cadre d'une enquête.

Association canadienne des ombudsmans

Lors de la conférence des ombudsmans du Canada tenue en juin dernier à Yellowknife (T.N.-O.), l'Association canadienne des ombudsmans a vu le jour. L'Ombudsman du Yukon est fier de faire partie des membres fondateurs et d'avoir été nommé au poste d'administrateur. L'Ombudsman est également le rédacteur du bulletin de l'Association.

L'Association est en relation avec la *United States Ombudsman Association* (USOA) et l'*Institut international de l'Ombudsman* (IOI). Cet important réseau favorise la promotion de la justice au sein de l'administration publique. Il donne également l'occasion de promouvoir d'une seule voix des questions d'intérêt commun. Comme l'a dit Martin Luther King : «Toute injustice, où que l'on soit, constitue une menace à la justice pour qui que ce soit.»

Une des premières choses que l'Association a faites, ce fut de demander au parlement du Canada et au gouvernement fédéral de créer un poste d'Ombudsman national. Comme l'a fait remarquer le président de l'Association, Roberta Jamieson, ombudsman de l'Ontario : «De par le monde, on cite souvent le Canada comme étant un exemple de gouvernement démocratique, et malgré tout cela il n'existe aucun organisme chargé de recevoir les plaintes du public à l'égard de questions d'intérêt fédéral.»

Toute injustice, où que l'on soit, constitue une menace à la justice pour qui que ce soit.



MARTIN LUTHER KING JR.

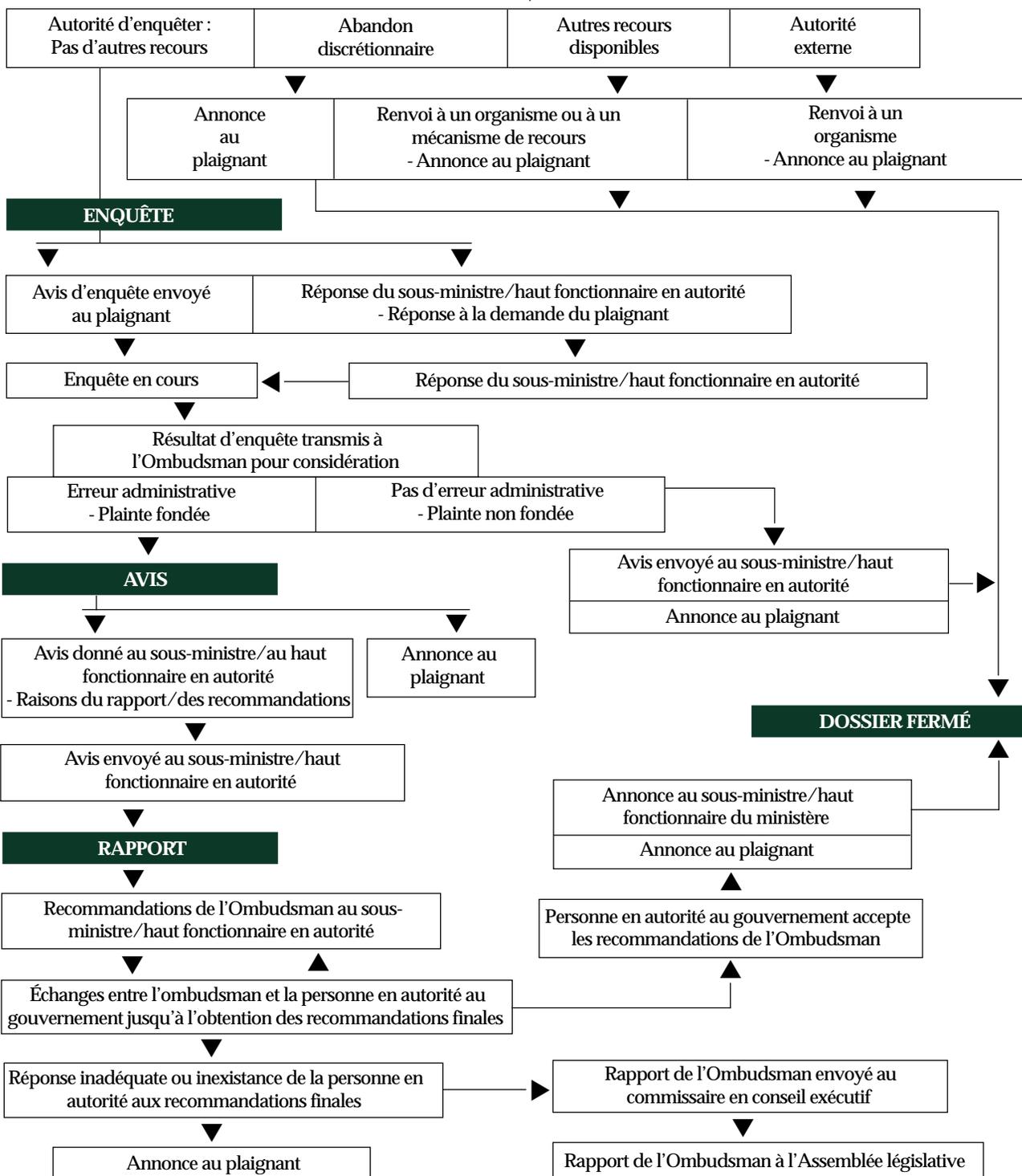




Cheminement des plaintes à l'Ombudsman

RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

ANALYSE DE LA PLAINTÉ



6



Résumés de cas

L'Ombudsman est un enquêteur indépendant et impartial chargé dans certains cas et de :

- Faire enquête sur toute plainte relative à l'administration du gouvernement du Yukon et de recommander des mesures correctives si la plainte est justifiée;
- Faire enquête et de présenter un rapport sur toute question relevant de sa compétence, renvoyée par l'Assemblée législative du Yukon ou par un comité de cette Assemblée;
- Faire enquête et de présenter un rapport sur toute question renvoyée par une municipalité ou une Première nation du Yukon (contre recouvrement des frais engagés).

En 1998, le Bureau de l'Ombudsman a reçu un total de 144 plaintes qui relevaient de sa compétence. De ce nombre, 14 ont donné lieu à une enquête et se sont ajoutées aux 18 enquêtes accumulées en 1997. De ces 32 cas, 24 sont encore en cours d'enquête.

Résumés d'enquêtes

Commission de la santé et de la sécurité au travail

En 1981, une personne a subi des blessures qui ont occasionné une incapacité partielle. En avril 1997, la cause a été portée en appel et une décision a été rendue. La personne s'est plainte à l'Ombudsman à l'effet que le comité d'appel n'avait pas bien tenu compte des dispositions législatives en vigueur à l'époque où la personne a été blessée.

À la suite de l'enquête, l'Ombudsman a déterminé que les décisions rendues à diverses étapes du processus de réclamation comprenaient des termes qui ne concordaient pas avec la loi en place au moment où la personne a été blessée. Des aspects de la décision du comité d'appel faisaient référence à

l'application de procédures déraisonnables ou injustes, et aucune raison adéquate ni appropriée n'a été fournie.

L'Ombudsman a recommandé au comité d'appel de réentendre la cause et, plus précisément, d'appliquer les dispositions de la loi précédente pour déterminer le niveau d'indemnisation pour incapacité permanente.

La Commission de la santé et de la sécurité au travail a accepté la recommandation de l'Ombudsman, et la cause a été entendue de nouveau en décembre 1998. La décision reste à venir.

■ Une personne blessée s'est plainte auprès de l'Ombudsman à l'effet que la Commission de la santé et de la sécurité au travail avait mis fin à ses indemnités sans l'en avertir adéquatement et sans la préparer à réintégrer le marché du travail. De plus, la personne blessée était d'avis que les décisions du comité de révision interne et du comité d'appel étaient injustes.

À la suite d'une enquête, l'Ombudsman a déterminé que la plainte était fondée. D'après l'Ombudsman, les dossiers que le Comité d'appel a utilisés pour présenter une décision contenaient des renseignements sans pertinence. De plus, certains des dossiers utilisés par le Comité d'appel n'avaient pas été divulgués à la personne et, par conséquent, cette personne n'a pas eu droit à une audience juste devant le comité d'appel. L'Ombudsman a recommandé une nouvelle audience.

L'Ombudsman a également étudié la politique de traitement des réclamations, et il a conclu que les lignes directrices n'avaient pas toujours été appliquées uniformément. L'Ombudsman a recommandé la mise en œuvre d'un processus visant à assurer que les dispositions de toute politique pertinente s'appliquent aux réclamations et que le dossier de réclamation reflète l'application de ces dispositions et le motif de chaque décision.

Les deux recommandations ont été acceptées par la Commission de la santé et de la sécurité au travail, après quoi la personne a recommencé à recevoir des indemnités et la question de la rééducation de la personne blessée a été traitée conformément à la politique.

Services aux agglomérations et Transport

Une personne chef d'entreprise voulant faire affaire au Yukon s'est plainte à l'Ombudsman au sujet d'un processus de révision des demandes d'acquisition de terres.

La *Loi sur l'ombudsman* ne permet pas à l'Ombudsman d'intervenir dans le processus de demande. Normalement, en pareil cas, il existe des procédures obligatoires ou administratives à suivre avant que l'Ombudsman ne puisse faire enquête sur une plainte, le principe étant que le gouvernement doit avoir l'occasion de réviser et de corriger le problème avant que l'Ombudsman n'intervienne.

La seule exception serait lorsqu'il y a retard de traitement déraisonnable d'une plainte.

L'Ombudsman a convenu dans ce cas-ci que le processus de traitement de la demande comportait un retard déraisonnable.

L'enquête a permis de conclure que le délai de traitement de la demande était excessif.

L'Ombudsman a relevé plusieurs raisons pour cet état de chose, y compris le fait d'imposer au demandeur l'obligation de trouver de l'appui pour sa demande, à l'extérieur des rencontres du Comité de révision des demandes de terre. Dans ce cas, il était clair pour l'Ombudsman que c'était une tâche presque impossible à réaliser en raison des intérêts divergents des autres parties. Finalement, cette pratique s'est révélée frustrante et compliquée, ce qui ne faisait que retarder le processus.

À la suite de son enquête, l'Ombudsman a conclu que la procédure était injuste et déraisonnable, en dépit du fait que la personne qui présentait la demande avait accepté d'approcher les groupes. L'Ombudsman a souligné qu'il n'existait aucune directive quant aux attentes et aux délais permis et que le comité croyait que tout demandeur pouvait s'acquitter de cette tâche.

L'Ombudsman a soutenu qu'il était injuste pour quiconque de prolonger indéfiniment un processus de demande. Pour des raisons d'équité, il faut qu'il soit souhaitable qu'on puisse s'attendre à ce qu'un processus prenne fin à l'intérieur d'un certain délai prédéterminé, après que toutes les parties ont eu une occasion raisonnable de faire entendre leurs points de vue et leurs préoccupations.

Ainsi, l'Ombudsman a présenté au sous-ministre des Services aux agglomérations et du Transport une recommandation qui a été acceptée et mise en œuvre. Le mandat du Comité d'étude des demandes de terres a été modifié pour assurer que les demandeurs comprennent clairement ce qu'on attend d'eux, et qu'ils confirment qu'ils veulent et peuvent s'acquitter rapidement des exigences. Les modifications permettent également de préciser l'objectif ultime des processus qui relèvent du comité.

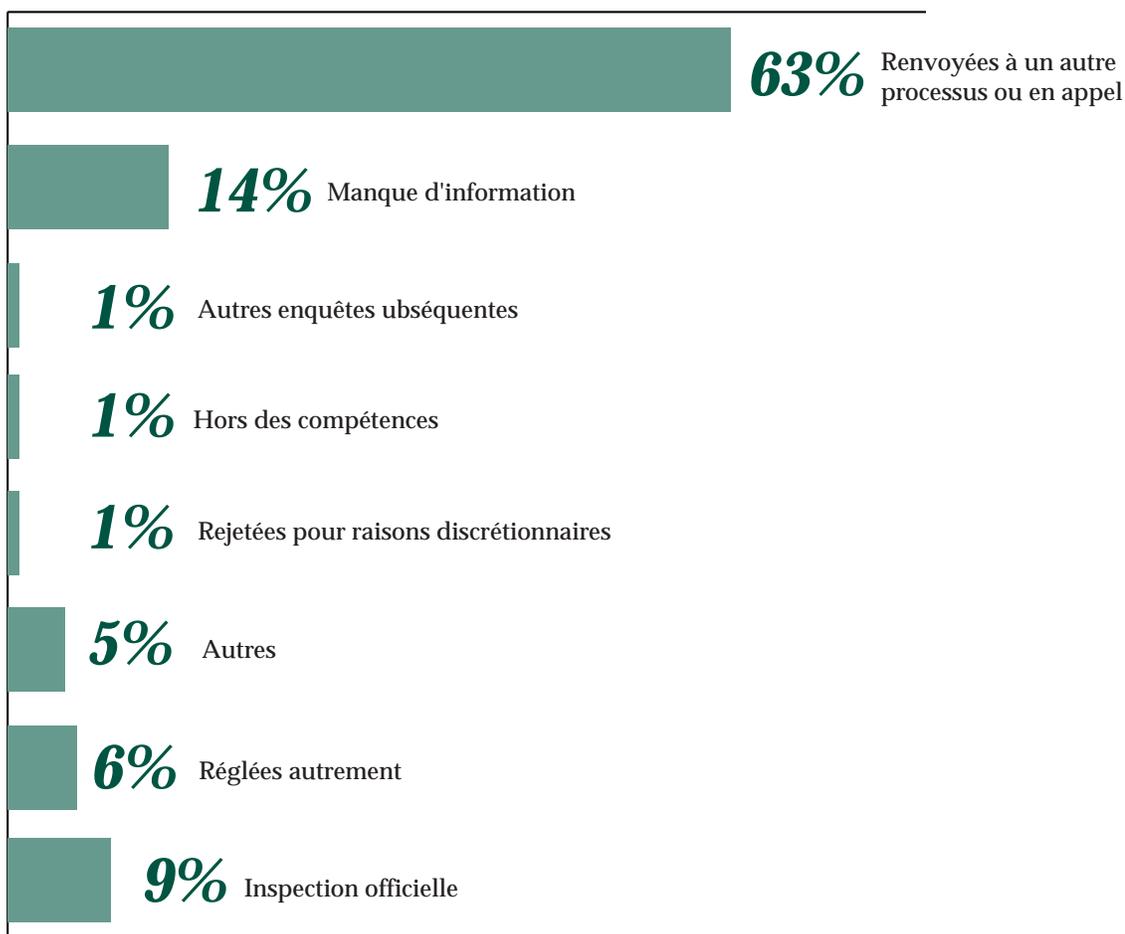
En fin d'exercice, la plainte était toujours en suspens. L'Ombudsman a communiqué avec le sous-ministre pour déterminer si la recommandation avait les effets désirés, ou si le délai soutenu dépendait d'autres facteurs.



Plaintes reçues

Entité	Plaintes en cours d'enquête	Plaintes résolues autrement	Total des plaintes
Services aux agglomérations et Transport		9	9
Éducation		8	8
Finances		1	1
Services gouvernementaux		3	3
Santé et Affaires sociales	2	30	32
Justice	3	8	11
Barreau du Yukon		1	1
Commission de la fonction publique		7	7
Richesses renouvelables		4	4
Centre correctionnel de Teslin		2	2
Tourisme		2	2
Centre correctionnel de Whitehorse		24	24
Collège du Yukon		1	1
Comm. de gestion des ress. halieutiques et fauniques		1	1
Société d'habitation du Yukon		8	8
Commission des droits de la personne du Yukon	1	2	3
Services d'aide juridique du Yukon		2	2
Société des alcools du Yukon		1	1
Conseil médical du Yukon		1	1
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	7	16	23
TOTAL POUR 1998	14	131	144
Total pour 1997	16	106	122

Solution des plaintes à l'Ombudsman



10

Inspections de l'Ombudsman

Ouvertes en 1998	14
Ouvertes en 1997 et reportées à 1998	18
TOTAL	32
Renvoyées aux autorités	2
Interrompues	6
Reportées à 1999	24



Rapport du
Commissaire à l'information et à la
protection des renseignements personnels



ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON
Bureau de l'Ombudsman



Rapport du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels

Bureau du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels	1
Objectifs du Bureau	1
Rétrospective de l'année	1
Sommet des commissaires à l'information et la protection des renseignements personnels de 1998	1
Cheminement des demandes de révision	3
Résumés de cas	4
Résumés de médiation	4
Résumés d'enquêtes	6
Commentaires du Commissaire sur la mise en application de la <i>Loi</i>	8
Résumés statistiques	9
Tableau 1 - Plaintes et demandes de révision	9
Tableau 2 - Modes de règlement	9
Tableau 3 - Types de cas	10
Cas par organisme public	10
Hyperliens	11



Bureau du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels

Les principes à la base de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* sont la justiciabilité et la protection des renseignements personnels. Ces principes permettent de suivre de près le fonctionnement du gouvernement, tout en protégeant le droit fondamental à la vie privée des particuliers. Le Bureau du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels révisé sans parti pris les décisions prises par le gouvernement à l'égard de la *Loi* et commente l'administration de la *Loi*. Les services du Bureau sont ouverts à tous.

Objectifs du Bureau

- Réviser de manière indépendante les décisions prises par des organismes publics concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels versés aux dossiers gouvernementaux.
- Offrir des commentaires, des renseignements, des conseils et des recommandations sur les droits à l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et les obligations des organismes publics à l'égard de l'information et des renseignements personnels.

Rétrospective de l'année

À l'ouverture du Bureau de l'Ombudsman en 1996, on évaluait à 20 % le pourcentage du temps qui serait consacré aux révisions et aux enquêtes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*. Toutefois, au cours de la dernière année, le travail du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels a représenté plus de 50 % de la charge du Bureau.

En fait, en 1998, le Bureau du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels a reçu un nombre inégalé de cas. Le tableau 1 faisant état des statistiques montre que le nombre de cas a plus que doublé en 1998, passant de 17 en 1997 à 36 cette année. Cette augmentation est attribuable à une plus grande sensibilisation du public par rapport à la loi.

Donc au total, le Bureau a reçu 36 nouvelles demandes de révision. De ce nombre, 3 ont été abandonnées, 6 ont été réglées par médiation et 16 ont fait l'objet d'une enquête. Finalement 9 sont encore en cours d'enquête. J'ai eu l'occasion également de faire mes commentaires sur trois questions qui pourraient avoir un effet sur le droit à la protection de renseignements personnels des Yukonnais.

À mon avis, certains cas sont plus difficiles à traiter par les organismes publics visés, par l'archiviste et par le Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels en raison de l'absence d'un manuel de politiques et d'un répertoire de l'information. Étant donné que l'article 63 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* prévoit la création d'un répertoire, j'ai été très heureux d'apprendre que le gouvernement a fait des progrès considérables en vue de l'élaboration de ce répertoire. Le produit fini devrait voir le jour au milieu de 1999. On a également commencé à élaborer un manuel de procédures et de politiques. On a demandé au Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels de donner ses commentaires, et je me réjouis à l'idée de pouvoir exprimer mes commentaires dans le cadre de ces deux initiatives.

Tous les cas soumis au Commissaire qui ont fait l'objet d'une enquête donnent lieu à un rapport contenant les recommandations du Commissaire à l'intention de l'organisme public. Je suis heureux de signaler que toutes les recommandations présentées aux organismes publics en 1998 ont été acceptées et mises en œuvre.

Sommet des Commissaires à l'information et à la protection des renseignements personnels de 1998

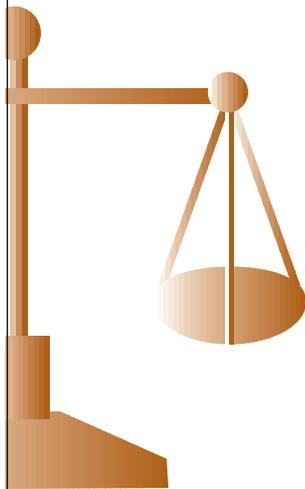
Le Bureau de l'Ombudsman du Yukon a été l'hôte de la rencontre annuelle des commissaires à l'information et à la protection des renseignements personnels du Canada, qui a eu lieu à Whitehorse du 24 au 26 juin 1998.

Ce sommet, comme on l'a appelé, n'était au début des années 1980 qu'une simple rencontre informelle du commissaire fédéral et de trois commissaires provinciaux. Il rassemble maintenant des représentants de tous les territoires de compétence, sauf deux. La rencontre annuelle donna l'occasion aux commissaires de discuter de questions d'intérêt commun.

L'élaboration de programmes et de lois visant le traitement de l'information en matière de santé, dans un certain nombre de provinces et au niveau fédéral, a retenu l'attention des commissaires, tout particulièrement à une époque où règnent les technologies de pointe permettant un transfert rapide de données. Au programme de la conférence figurait un exposé fort intéressant de la part des créateurs du système d'information sur la santé du Manitoba, un système qui illustre comment la gestion des données peut répondre aux normes reconnues de respect de la vie privée.

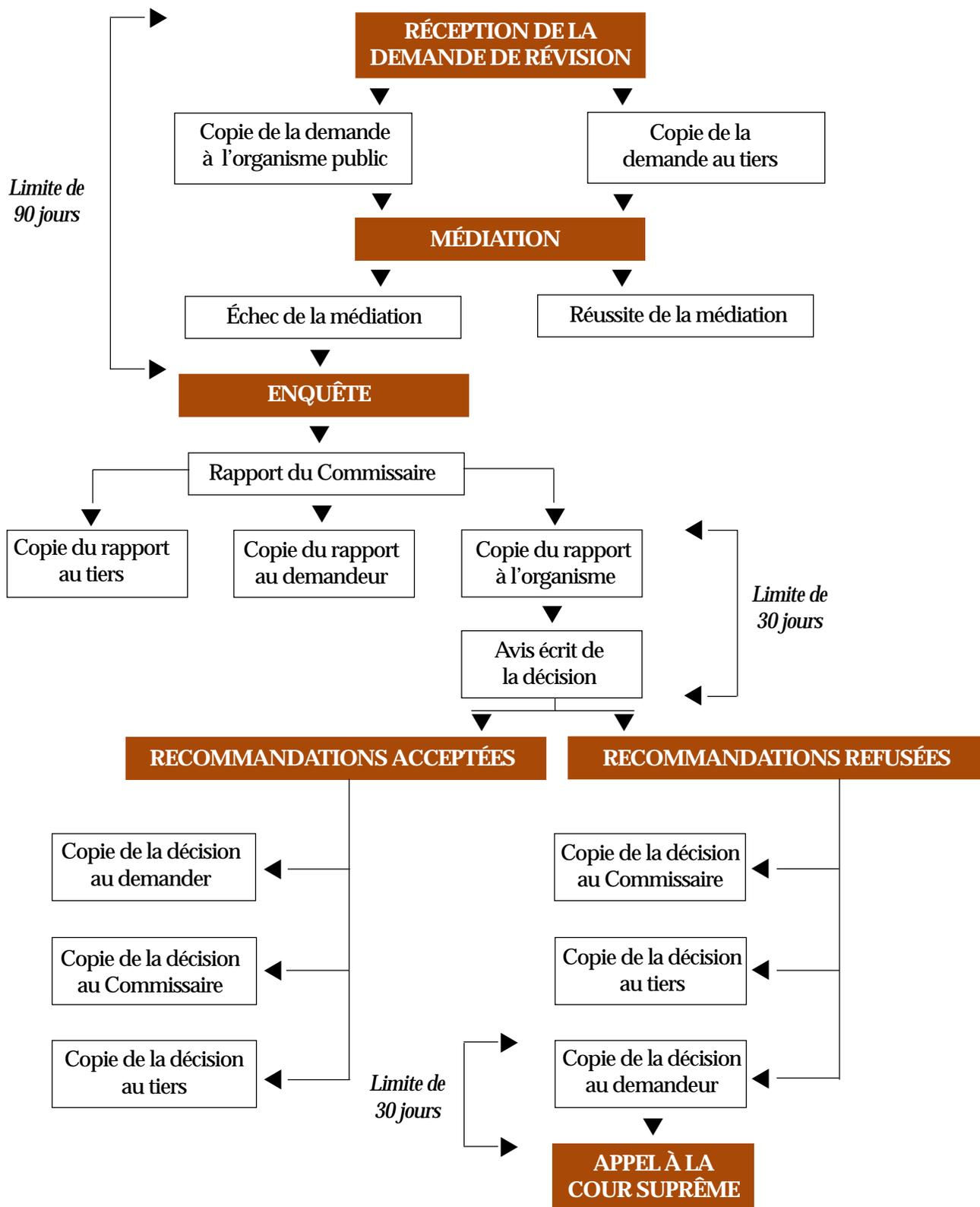
Une des principales retombées de la conférence a été la création d'un groupe de travail sur l'information dans le domaine de la santé. Grâce à ce groupe de travail, les commissaires à la protection des renseignements personnels du Canada ont fait leurs commentaires sur le rapport final du conseil consultatif national sur l'information dans le domaine de la santé.

2





Cheminement des demandes de révision





En 1998, le Bureau du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels a reçu un nombre record de cas, soit 36 nouvelles demandes de révision. De ce nombre, 3 ont été abandonnées, 6 ont été réglées par médiation et 16 ont fait l'objet d'une enquête. Finalement, 9 sont encore en cours d'enquête. Le Commissaire a également fait des commentaires sur 3 cas qui ont eu des retombées sur la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*.

Demandes de révision : médiation ou enquête

Le processus de révision du Bureau du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels comprend un volet de médiation suivi, au besoin, d'une enquête. Si la demande de révision relève de la compétence du Bureau, on procède alors à l'ouverture d'un dossier, on recueille de l'information et on entame le processus de médiation. La médiation est un processus sans formalité servant à résoudre des questions soulevées dans le cadre d'une demande de révision. La médiation facilite la discussion entre l'auteur de la demande de révision et l'organisme gouvernemental. Cette médiation est effectuée par une personne autre que le Commissaire et est tout à fait confidentielle. Si la médiation échoue, ou si les parties en cause refusent d'y recourir, on procède alors à une enquête effectuée par le Commissaire. L'enquête est une audience officielle dont la marche à suivre est établie dans la *Loi*. Après la fin de l'enquête, le Commissaire rend sa décision et présente ses recommandations à l'organisme public.

Voici quelques exemples de cas représentatifs du travail effectué par le Bureau.

Résumés de médiation

Les renseignements personnels qui vous concernent sont-ils vraiment personnels?

- ***Question***

Qu'arrive-t-il si quelqu'un présente une demande d'accès à l'information en vue d'obtenir des renseignements personnels sur une autre personne?

- ***La Loi***

Lorsqu'un organisme public est d'avis qu'une demande d'information contrevient aux droits à la protection des renseignements personnels d'une autre personne, cette personne reçoit un avis avant la divulgation de l'information. L'avis doit indiquer qu'une demande d'accès à l'information a été faite, laquelle pourrait avoir un effet sur la vie personnelle de cette personne, et expliquer la possibilité de demander que les renseignements ne soient pas divulgués. Toutefois, si l'organisme public est d'avis que la divulgation des renseignements personnels ne peut nuire à la personne, il n'est pas tenu d'en avertir la personne et peut divulguer les renseignements sans préavis.

- ***Cas n° 1***

Le ministère des Richesses renouvelables, l'organisme public dans ce cas-ci, avait informé en bonne et due forme une tierce personne à l'effet que quelqu'un avait demandé de l'information qui concernait cette tierce personne. Lorsque le ministère a rejeté la demande de non-divulgation de la tierce personne, cette dernière a fait appel au Bureau du Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels. La décision de l'organisme public a été révisée.

On a procédé par médiation. La personne concernée se préoccupait plus des motifs de la demande d'accès à l'information que des conséquences possibles sur sa vie privée. Cette personne ne savait pas pourquoi la demande d'accès avait été faite et hésitait donc à donner son accord à la demande. La médiation a permis de cerner les raisons de la demande. Pour ce

faire, on a présenté la demande en soi à la personne et on a répondu à ses questions.

Toutefois, grâce à la médiation, on a déterminé que la réponse à certaines questions se trouverait auprès de l'organisme public.

Grâce à la collaboration de l'organisme public et de la tierce personne, il a été possible de résoudre cette demande par médiation. En pareil cas, le processus est beaucoup plus rapide et permet d'éviter les enquêtes, qui sont généralement plus longues. La médiation permet également de répondre directement aux questions des particuliers.

Avez-vous le contrôle sur les renseignements qui vous concernent?

• Question

Est-il possible de corriger des renseignements sur soi dont un organisme public a la garde dans ses dossiers?

• La Loi

Quiconque croit que les renseignements qui le concernent contiennent une erreur ou une omission peut demander que ces renseignements soient corrigés. Si l'organisme public ne corrige par les renseignements, il doit verser au dossier la correction demandée. L'organisme public doit informer de la correction toute partie à qui l'information a été divulguée. Si cette tierce partie est un autre organisme public, alors cet organisme doit corriger ou annoter l'information. Un problème survient, toutefois, lorsque des exemplaires du dossier ont été distribués à des intervenants autres que les organismes publics, hors du contrôle de l'organisme public. Étant donné que la *Loi* ne s'applique pas aux organismes non gouvernementaux, il ne peut y avoir aucune garantie que la demande de correction sera suivie.

• Cas n° 2

En fait, dans ce cas-ci, on fait référence à deux parties de la *Loi*, soit la cueillette, l'usage et la divulgation de l'information, d'une part, et le droit à l'exactitude des données, d'autre part. La révision entreprise par le Bureau reposait sur une plainte à l'effet qu'un

organisme public n'avait pas recueilli, utilisé ou divulgué de l'information conformément à la *Loi*. Toutefois, nous voulons attirer l'attention sur un autre aspect important du cas : la capacité d'une personne de contrôler l'information qui la concerne.

La personne en question était inquiète parce qu'un dossier privé à son sujet avait abouti dans le dossier de réclamation d'un parent immédiat, auprès de la Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon (CSSTY).

Toutes les parties ont participé à la médiation. L'organisme public a accepté de réviser le dossier et de déterminer si le nom de l'auteur de la demande ou celui d'un membre de sa famille immédiate paraissait dans un autre dossier faisant partie du même dossier de demande. On a également décidé que l'organisme public devait extraire le dossier en question de son dossier et indiquer par lettre à toute personne qui aurait reçu ce dossier de bien vouloir le retourner à l'organisme. Le médiateur n'a toujours pas fermé ce dossier, étant donné qu'on avait convenu que la CSSTY devait informer le demandeur du nombre d'exemplaires retournés.

*Tierce personne : toute personne autre
que l'auteur de la demande*



ARTICLE 3, LOI SUR L'ACCÈS À
L'INFORMATION ET LA PROTECTION
DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

L'Équipe de gestion de la Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon a également reconnu qu'il fallait verser des avis aux dossiers de réclamation ouverts avant l'entrée en vigueur de la *Loi*. Ces avis permettraient d'informer les demandeurs et toute personne utilisant les dossiers qu'il faut porter à l'attention de l'arbitre tout «problème» relevé dans les dossiers. De plus, l'Équipe de gestion a accepté d'adopter un processus uniformisé pour le traitement de l'information.

Dans ce cas en particulier, le demandeur voulait attirer l'attention sur une faille grave du processus d'acquisition de dossiers. Cette préoccupation a été prise très au sérieux par la CSSTY et on a immédiatement réglé l'affaire par médiation.

Conversation confidentielle?

- **Question**

Est-ce qu'une conversation peut servir aux fins d'application de la loi?

- **La Loi**

Tout organisme public a le droit de recueillir, d'utiliser et de divulguer des renseignements personnels, et ce sans que la personne concernée ne le sache ni y consente, pour l'application de la loi.

- **Cas n° 3**

Un détenu a demandé au Commissaire de réviser la manière dont le Centre correctionnel de Whitehorse recueille des renseignements personnels en vue d'appliquer la loi. Après médiation, le détenu a compris que l'organisme allait tenir compte de ses préoccupations. Le Centre correctionnel de Whitehorse a accepté de créer un formulaire d'autorisation que tous les nouveaux détenus signent. Ce formulaire servirait à informer les détenus de ce à quoi servent les renseignements personnels et indiquerait surtout que l'information servira aux fins d'application de la loi. Étant donné que la médiation a donné les résultats escomptés, aucune enquête n'a eu lieu.

Résumés d'enquêtes

■ Santé et Affaires sociales

On a demandé l'accès à «tout brouillon» d'un rapport préparé par des conseillers pour le compte du ministère de la Santé et des Affaires sociales, l'organisme public.

L'organisme public possédait deux versions du rapport. À la requête du demandeur, la dernière version a été divulguée, mais on a refusé de divulguer la version précédente, indiquant que le fait de la divulguer nuirait aux intérêts commerciaux d'un tiers, soit les auteurs du rapport.

L'article 24 de la *Loi* établit un test en trois parties servant à déterminer si la divulgation d'information nuit à un tiers. L'organisme public ne peut pas refuser de divulguer l'information s'il ne peut répondre aux critères établis dans les trois questions.

*Organisme public : chaque ministère,
conseils, commission, fondation, secrétariat
ou société du gouvernement du Yukon*



ARTICLE 3 DE LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

L'organisme public soutenait qu'en vertu du droit du Canada, le brouillon était la propriété intellectuelle des auteurs et qu'en tant que tel il s'agissait d'un secret commercial, protégé par un copyright. L'organisme public soutenait également que le brouillon ne devenait la propriété du gouvernement que lorsque les conseillers publiaient le rapport final, tel que convenu dans leur contrat.

Après enquête, le Commissaire a déterminé que le brouillon ne contenait pas de secret commercial au sens de la *Loi* et il a noté que tout rapport provisoire préparé pour un organisme public ne peut être protégé contre la divulgation par copyright. De plus, le Commissaire a déterminé que le rapport provisoire est devenu un document de l'organisme public dès que le ministère de la Santé et des Affaires sociales l'a reçu, et qu'aucune disposition de la *Loi* ne lui réserve un traitement particulier. L'organisme public n'a pu prouver au Commissaire qu'il y avait un risque réel de dommages pour l'entreprise des auteurs.

Le Commissaire a recommandé que le rapport provisoire soit divulgué aux demandeurs. L'organisme public a accepté la recommandation et divulgué le rapport.

Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon (CSSTY)

Le Commissaire a étudié une plainte voulant que la CSSTY, l'organisme public, ait recueilli et utilisé de l'information sur le plaignant, contrairement aux conditions de la *Loi*.

Le paragraphe 48(3) de la *Loi* permet au Commissaire de réviser toute plainte à l'effet qu'un organisme public n'a pas recueilli, utilisé ou divulgué des renseignements personnels conformément à la *Loi*.

La *Loi* oblige les organismes publics à limiter la cueillette de renseignements personnels, à l'insu et sans le consentement du particulier, aux cas suivants :

- La cueillette de renseignements est autorisée par une *Loi* du Parlement ou de l'Assemblée législative;
- L'information est recueillie aux fins d'application de la loi;
- L'information porte sur un programme ou une activité de l'organisme public et sert à son exécution.

À l'enquête, l'organisme public a soutenu que les efforts servant à déterminer l'admissibilité du demandeur à certaines prestations constituent une activité légitime liée à un programme d'un organisme public.

L'information en question comprenait, en partie, les connaissances d'un employé, ce qui ne constituait pas un dossier. Pour cette raison, on a recueilli des dossiers contenant des renseignements personnels auprès d'un tiers. Toutefois, il a été porté à l'attention du Commissaire que l'organisme public avait tenté de recueillir des renseignements auprès du demandeur avant de les solliciter auprès d'un tiers.

Le Commissaire a déterminé que, dans ce cas-ci, l'organisme public avait le droit de recueillir et d'utiliser les renseignements personnels en vue de déterminer l'admissibilité du demandeur à des prestations. Le Commissaire a également déterminé que les connaissances d'un employé ne constituent pas des renseignements personnels au sens de la *Loi*, étant donné que la *Loi* les définit comme étant des «renseignements consignés».

Services gouvernementaux

Quelqu'un a demandé l'accès à une offre de services présentée au ministère des Services gouvernementaux, l'organisme public.

L'organisme public a refusé l'accès à l'information en vertu de l'article 24 de la *Loi*. L'article oblige l'organisme public à divulguer toute information qui pourrait nuire aux intérêts commerciaux d'un tiers.

Toutefois, comme on l'a déjà dit, l'article 24 prévoit un test en trois questions permettant de déterminer si le fait de divulguer des renseignements risque de porter atteinte à une entreprise. L'organisme public ne peut refuser de divulguer l'information que si les trois questions sont concluantes.

La première partie du test consiste à déterminer si l'information, une fois divulguée, révèle des secrets ou de l'information de nature commerciale, financière, scientifique, technique ou ayant trait aux relations industrielles appartenant au tiers. La deuxième partie du test consiste à déterminer si l'information a été révélée à l'organisme public en confidentialité, de manière implicite ou explicite. La troisième partie consiste à établir que la divulgation de l'information pourrait, hors de tout doute raisonnable :

- Nuire considérablement à la situation concurrentielle ou entraver gravement les négociations de tiers;
- Interrompre la communication de renseignements semblables à l'organisme public alors qu'il serait dans l'intérêt public que cette pratique se poursuive; ou
- Causer des pertes ou des profits indus à une personne ou à une organisation.

L'auteur de la requête a demandé au Commissaire de revoir la décision, après quoi le Commissaire a reconnu que les trois critères, en vertu de l'article 24, avaient été respectés et que le fait de divulguer des renseignements porterait atteinte à l'entreprise du tiers. Le Commissaire a confirmé que l'organisme public pouvait refuser l'accès aux dossiers.

Commentaires du Commissaire sur la mise en application de la Loi

Le Commissaire veille à l'application de la présente loi et s'assure que ses objets sont rencontrés; il peut commenter sur les incidences d'une loi, d'un projet de loi ou d'un projet de programme d'un organisme public sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements...

ARTICLE 42 DE LA LOI

Un des rôles du Commissaire consiste à commenter les lois ou les programmes gouvernementaux qui peuvent avoir un effet sur les droits à la protection des renseignements personnels et à l'accès à l'information des Yukonnais. Le Commissaire est heureux de dire qu'il a pu faire des commentaires en 1998. Deux ministères du gouvernement du Yukon ont demandé au Commissaire de leur indiquer quels effets les principes de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels avaient sur les lois qui les régissaient.

Le Sommet des commissaires de 1998, tenu à Whitehorse, a stimulé des initiatives partout au pays en vue de protéger le droit à la vie privée des particuliers, en vertu de la nouvelle infostructure de la santé.

Exécution des ordonnances alimentaires et de garde

Le ministère de la Justice a demandé au Commissaire de commenter les changements prévus à la *Loi sur l'exécution forcée d'ordonnances alimentaires et de garde d'enfants*. En vertu de la version originale et de la nouvelle version, les dispositions régissant la cueillette d'information aux fins d'exécution des ordonnances sont très libérales.

Bien que la collecte d'information sur un tiers sans le consentement des personnes concernées contrevienne aux principes de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, le Commissaire a indiqué que l'intérêt prépondérant du public pouvait permettre une dérogation aux principes.

Le Commissaire a également exprimé certaines réserves concernant l'information échangée entre les territoires de compétence. Cette pratique est très répandue et sert à mettre la main au collet de

particuliers qui omettent d'effectuer leurs paiements. Toutefois, une fois que l'information n'est plus entre les mains des fonctionnaires du Yukon, les règles de protection contre la divulgation ne s'appliquent plus.

Services aux agglomérations et Transport

On a demandé au Commissaire de dire comment le ministère des Services aux agglomérations et du Transport devrait traiter les renseignements contenus dans les rapports de police en cas d'accident. D'une part, le Ministère doit élaborer des données dans le cadre du code national de sécurité. D'autre part, il s'inquiète de l'usage d'information recueillie pour d'autres fins.

Le Commissaire a rencontré le sous-ministre, qui a accepté de se pencher sur le problème. Le sous-ministre a décidé de réviser la loi pertinente et les ententes avec la GRC. À la suite de recherches et de l'étude de pratiques semblables ayant cours ailleurs au pays, le Ministère a décidé d'élaborer une proposition pour le partage des données. Le Commissaire pourrait être invité ultérieurement à réviser et à commenter la proposition.

Conseil consultatif sur l'infostructure de la santé

Le Conseil consultatif sur l'infostructure de la santé a reçu pour mandat de prodiguer conseils et recommandations au sujet d'une infostructure de la santé. Lors du Sommet des commissaires à l'information tenu à Whitehorse en juin 1998, on a soulevé le besoin d'intégrer à l'infostructure un élément portant sur la protection des renseignements personnels. Le Commissaire du Yukon a écrit à l'honorable Alan Rock, ministre de la Santé du Canada, pour exprimer les préoccupations des commissaires du pays. Le Commissaire du Yukon et ses homologues ont indiqué qu'il fallait inclure un spécialiste des questions des renseignements personnels au Conseil, et qu'il fallait établir un groupe de travail sur les renseignements personnels, groupe qui serait chargé de commenter les questions associées à l'élaboration d'un programme de santé national. Ces initiatives ont été acceptées et mises en œuvre. Ainsi, les mesures de protection des renseignements personnels et les normes associées aux renseignements personnels faisant partie de l'infostructure de la santé ont été améliorées considérablement.



Tableau 1 - Plaintes et demandes de révision

Organisme public	Nombre de cas	
	1998	1997
Services aux agglomérations et Transport	4	1
Éducation	6	1
Ministère du Conseil exécutif	1	-
Services gouvernementaux	1	-
Santé et Affaires sociales	1	2
Justice	4	1
Commission de la fonction publique	4	2
Richesses renouvelables	2	1
Tourisme	2	-
Centre correctionnel de Whitehorse	1	1
Société d'habitation du Yukon	1	3
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	9	5
TOTAL	36	17

Tableau 2 - Modes de règlement

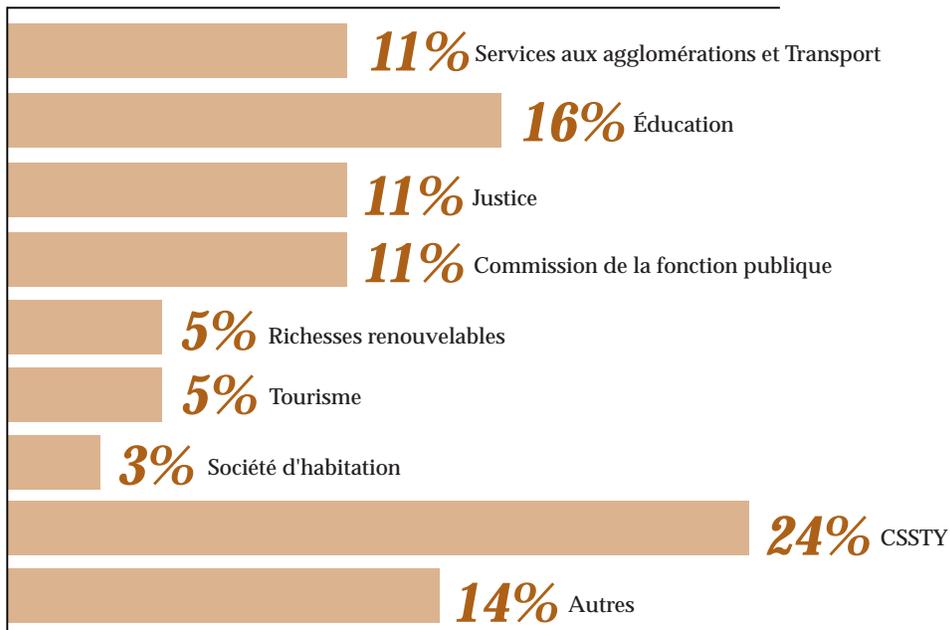
Type de règlement	Nombre de cas	
	1998	1997
Enquête	16	4
Inspection	9	1
Médiation	6	7
Abandon de cause	3	4
Commentaires (en vertu de l'article 42)	2	-
TOTAL	36	16

Tableau 3 - Types de cas

Description	Partie de la Loi en cause	Nombre de cas	
		1998	1997

10

Cas par organisme public

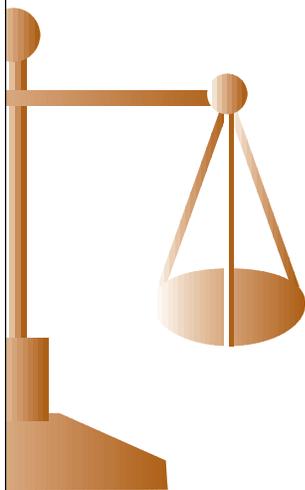




Hyperliens

- **Bureau de l'Ombudsman du Yukon.** Information sur l'Ombudsman et sur le Commissaire à l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels du Yukon.
<http://www.ombudsman.yk.ca>
- **Gouvernement du Yukon.** Site de notre gouvernement local. Liens vers les statistiques sur le Yukon, le tourisme, le gouvernement, le chef du gouvernement et les communiqués.
<http://www.gov.yk.ca>
- **Commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels de l'Alberta.** Vérification effectuée par l'Alberta concernant la privatisation des registres automobiles du gouvernement provincial.
<http://www.oipc.ab.ca/audits/welcome>
- **Publication du gouvernement de l'Alberta sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.** Plusieurs publications accessibles en ligne sur la protection des renseignements personnels, notamment le «*Contractors' Guide to the Freedom of Information and Protection of Privacy Act*», un dépliant expliquant aux entrepreneurs du gouvernement de l'Alberta en quoi la loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels les concerne.
<http://www.gov.ab.ca/foip/pubs/index.html>
- **Conseil national sur l'infrastructure de la santé.** L'infrastructure de la santé est une initiative de Santé Canada visant à moderniser le système de santé grâce aux technologies de l'information et des communications.
<http://www.hc-sc.gc.ca/ohih-bsi>
- **Projet de loi C-54.** Projet de loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques.
<http://www.privcom.gc.ca/hotlinksc54.htm>
- **Association canadienne de normalisation (CSA).** La CSA est un organisme à but non lucratif, non législatif et bénévole voué à l'élaboration de normes et à l'accréditation. En 1996, la CSA a élaboré un code modèle pour la protection des renseignements personnels (Q830-96), qui contient 10 principes fondamentaux reposant sur les lignes directrices de l'OCDE.
<http://www.media-awareness.ca/eng/issues/priv/laws/csacode.htm>
- **Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE).** Regroupement offrant aux gouvernements des 29 pays membres une tribune où il est possible de discuter de politiques économiques et sociales, d'en élaborer de nouvelles ou de perfectionner celles en place.
<http://www.oecd.org>

* Nota : Certains sites sont en anglais seulement.



Ombudsman et Commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels

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

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

Téléphone : (867) 667-8468

Sans frais au Yukon : 1-800-661-0408 (poste 8468)

Télec. : (867) 667-8469

www.ombudsman.yk.ca

Courriel : ombudsman@yukon.net