



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

RAPPORT ANNUEL



ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON  
*Bureau de l'ombudsman*

1 JANVIER - 31 DÉCEMBRE 2002



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



ADRESSE POSTALE

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

ADRESSE PHYSIQUE

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

TÉLÉPHONE

867-667-8468 • Sans frais au Yukon 1-800-661-0408 (poste 8468)

TÉLÉCOPIEUR

867-667-8469

ADRESSE DE COURRIEL • SITE WEB

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







ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON  
*Bureau de l'ombudsman*

Mai 2004

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

Monsieur le Président,

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

Le rapport, présenté conformément au paragraphe 31(1) de la *Loi sur l'ombudsman* et au paragraphe 47(1) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, couvre les activités du Bureau de l'ombudsman et du Bureau du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2002 au 31 décembre 2002.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, mes sentiments les plus respectueux.

Hank Moorlag  
Bureau de l'ombudsman



## ÉNONCÉ DE MISSION



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

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

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

## FONCTIONS DE L'OMBUDSMAN

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

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

L'ombudsman n'est pas un agent du gouvernement, mais il enquête sur les pratiques du gouvernement.

L'ombudsman peut présenter à l'autorité en cause des recommandations visant à résoudre l'injustice administrative, mais il ne peut pas l'obliger à modifier ses actions ou ses décisions. L'ombudsman reçoit les plaintes provenant d'une personne<sup>1</sup> ou d'un groupe de personnes, mais il n'est pas le défenseur de ces personnes.

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

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

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

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

- les plaintes concernant une action antérieure à juillet 1996, quand la *Loi sur l'ombudsman* est entrée en vigueur
- les plaintes concernant les tribunaux, l'Assemblée législative du Yukon, le Bureau des élections du Yukon, ou des avocats agissant au nom du gouvernement du Yukon

- des différends entre particuliers
- les plaintes contre le gouvernement fédéral
- les plaintes à l'égard desquelles un texte législatif confère un droit d'appel ou de révision

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

<sup>1</sup> Dans le présent document, les expressions désignant les personnes visent à la fois les hommes et les femmes.

# BUREAU DE L'OMBUDSMAN

## RÉTROSPECTIVE DE L'ANNÉE

L'objectif principal de l'ombudsman est d'effectuer un examen indépendant des différends concernant l'administration publique. L'ombudsman fait face au défi permanent de démontrer la valeur des enquêtes menées par un bureau indépendant et des recommandations faisant suite à ces enquêtes, qui peuvent non seulement résoudre les différends, mais aussi entraîner une amélioration des pratiques administratives. Très souvent, les autorités publiques croient, à tort, qu'une enquête de l'ombudsman repose sur la défense des droits et qu'elle vise à critiquer ou à remettre en question des procédures gouvernementales. C'est le propre de l'être humain d'adopter une attitude défensive devant la critique. Toutefois, il faut reconnaître qu'une enquête de l'ombudsman sera plus efficace si elle n'est pas considérée comme un processus de confrontation. Ce n'est que lorsque les autorités publiques acceptent favorablement un examen indépendant comme moyen efficace de régler les différends que l'ombudsman peut réaliser son plein potentiel.

Cela a été particulièrement évident en 2002 à l'occasion d'une enquête spéciale du Bureau de l'ombudsman sur le conflit suivant la démolition de la

cabane Sewell par la ville de Whitehorse (voir sommaire en page 5). Le conseil municipal a fait appel à l'ombudsman pour qu'il enquête sur les allégations d'actes fautifs à cet égard. L'enquête a permis de régler les nombreuses questions soulevées publiquement, de dissiper les tensions et de clore les débats acrimonieux qui faisaient rage au sein du conseil municipal.

Dans des rapports annuels antérieurs, j'ai indiqué que le manque de communication est un élément commun dans nombre de différends. Toujours en 2002, nous avons constaté le besoin de clarté par l'utilisation de langage simple dans les documents écrits concernant les programmes gouvernementaux. La façon dont on fait part des procédures et des décisions est tout aussi importante. Les membres du public ne sont peut-être pas toujours d'accord avec les décisions qui les concernent, mais ils doivent être en mesure de comprendre clairement les raisons sur lesquelles reposent ces décisions et être satisfaits qu'ils ont reçu un traitement équitable.

La notion d'équité dans la prise de décisions est, il va de soi, subjective. Ce qu'un décideur considère juste peut être vu tout différemment par la personne concernée par la décision. Nombre d'enquêtes en 2002 ont révélé que ce sont le manque d'information, le défaut de communiquer clairement le

fonctionnement d'un programme ou d'une politique, ou le défaut de fournir des raisons expliquant une décision donnée qui ont porté les plaignants à croire qu'ils n'avaient pas été traités équitablement par le gouvernement. Ces cas sont résumés dans la section « Questions traitées par l'ombudsman », commençant à la page 6.

Un examen sommaire des compétences des ombudsmans dans l'ensemble du Canada révèle qu'il n'est probablement pas réaliste de s'attendre à ce qu'un jour le travail d'un ombudsman finisse par éliminer les plaintes du public. Le volume des plaintes varie d'année en année, mais aucune tendance ne vient appuyer la théorie que notre travail aboutira un jour à un tel résultat optimiste. Deux objectifs sont néanmoins réalisables. D'abord, les pratiques administratives peuvent être modifiées en vue de prévenir la récurrence d'une erreur. En second lieu, il serait possible d'adopter un processus de traitement des préoccupations et les plaintes du public par lequel les critiques seraient reçues de façon positive et les mesures correctives appropriées prises en temps opportun. Un jour, le gouvernement pourra peut-être traiter ces préoccupations sans que l'ombudsman ait à intervenir. Entre-temps, notre bureau continuera à faire





enquête sur les plaintes et à tenter de régler les différends.

Je tiens à faire part de ma reconnaissance pour l'engagement des membres de mon personnel et pour les efforts infatigables déployés pour faire face à notre volume de travail. Je tiens également à les remercier du travail proactif très important accompli pour établir de bonnes relations de travail avec les hauts fonctionnaires des ministères et pour dégager de nouvelles possibilités en vue de prévenir les plaintes ou de réduire leur nombre en recommandant des moyens d'améliorer l'administration publique.

En 2002, le Bureau de l'ombudsman a reçu un total de 57 plaintes, auxquelles s'ajoutent 22 plaintes reportées de 2001, ce qui représente un total de 79 plaintes pour lesquelles l'ombudsman avait compétence. Durant l'année, 50 cas ont été conclus et 29 ont été reportés en 2003. Le résumé statistique présenté à la page 12 indique le mode de résolution des plaintes.

## La cabane Sewell

Selon le paragraphe 11(5) de la *Loi sur l'ombudsman*, une municipalité ou le gouvernement d'une première nation du Yukon peut soumettre une affaire à l'ombudsman pour que ce dernier fasse enquête et lui fasse rapport.

À la demande de la ville de Whitehorse, une enquête a été effectuée concernant la destruction de la cabane Sewell, un bâtiment du secteur riverain de Whitehorse inscrit au registre des édifices du patrimoine de la ville de Whitehorse et au répertoire de lieux historiques du Yukon. Le bâtiment a été démoli par une équipe de travailleurs municipaux le 12 mai 2002.

L'enquête avait les objectifs suivants :

1. examiner les événements entourant la destruction de la cabane Sewell;
2. déterminer si les événements indiquent que la destruction était un acte délibéré ou accidentel;
3. examiner dans quelle mesure il y aurait eu conspiration ou dissimulation.

L'ombudsman a conclu que la destruction de la cabane a été faite par inadvertance, reposant sur une intention erronée, mais qu'on aurait néanmoins pu éviter. Les éléments de preuve révélés pendant l'enquête ne permettent pas de conclure qu'il y ait eu intention délibérée de détruire un bâtiment reconnu pour sa valeur patrimoniale. L'ombudsman a aussi conclu que l'enquête n'a révélé aucune conspiration ou dissimulation en relation avec la destruction de la cabane Sewell.

L'ombudsman est d'avis que, d'un point de vue administratif, il est plus productif d'examiner les causes contribuant à un problème que de jeter le blâme sur un particulier. À la lumière de son enquête,

il a dégagé les éléments suivants comme ayant contribué au problème :

- des problèmes de communication, principalement le défaut de vérifier la nature précise du travail à effectuer;
- l'absence d'un protocole de travail efficace entre les services municipaux où il existe un chevauchement de responsabilités;
- le défaut de veiller au respect rigoureux des dispositions énoncées dans le règlement municipal sur le patrimoine et le règlement municipal sur les bâtiments et la plomberie;
- le manque de connaissances du personnel et des employés en ce qui concerne les lieux patrimoniaux;
- un système inadéquat de consignation des travaux et des tâches connexes;
- les demandes accrues auprès des superviseurs et de leurs services, sans augmentation de ressources, laissent moins de temps à consacrer à un travail minutieux.

## Pouvoirs et fonctions de l'ombudsman sur une affaire relative à l'administration

11. (5) Une municipalité ou le gouvernement d'une première nation du Yukon peut à tout moment saisir l'ombudsman d'une question pour qu'il mène une enquête et lui fasse rapport; l'ombudsman :

- a) fait enquête sur cette question pour autant que la municipalité ou le gouvernement de la première nation du Yukon paie les coûts de l'enquête;

(b) fait rapport s'il le juge à propos,

cependant, les articles 23 à 26 ne s'appliquent pas à une enquête ou à un rapport qui est fait en vertu du présent paragraphe.



En conséquence, les recommandations suivantes ont été présentées :

1. que les autorités municipales revoient les procédures relatives à la communication de l'attribution des tâches entre tous les niveaux d'activités;
2. que les autorités municipales élaborent et mettent en œuvre un protocole de travail efficace entre les services municipaux où il existe un chevauchement de responsabilités;
3. que les autorités municipales revoient les procédures actuelles et les modifient pour assurer un strict respect des contrôles réglementaires.
4. que les autorités municipales présentent au personnel et aux employés des séances de sensibilisation au patrimoine, portant notamment sur la distinction entre le registre du patrimoine et le répertoire des lieux historiques désignés.
5. que les autorités municipales revoient les procédures actuelles relatives à la consignation des ordres de travail et des tâches connexes pour augmenter autant que possible les possibilités de surveillance des opérations et la conformité aux règlements avant le début des travaux.
6. que les autorités municipales revoient le niveau des ressources allouées aux services des travaux publics et s'assurent qu'elles soient suffisantes.

La Loi sur l'ombudsman n'exige pas des autorités municipales de mettre en œuvre les recommandations présentées. En fait, l'ombudsman n'a pas de pouvoirs précis quant à la présentation de recommandations à la suite d'une enquête faite en vertu du paragraphe 11(5). Néanmoins, la ville de Whitehorse a accepté toutes les recommandations et a signalé qu'elle étudierait sérieusement la possibilité de les mettre en œuvre.

## QUESTIONS TRAITÉES

### PAR L'OMBUDSMAN



En décrivant le travail effectué au cours de l'année, nous incluons une discussion des questions soulevées et nous utilisons l'information relative à chaque dossier pour indiquer comment

les questions ont été traitées. Nous adoptons cette méthode pour deux raisons. D'abord, il est plus révélateur de mettre en évidence des sujets précis que de simplement décrire en détail les cas particuliers. En second lieu, nous

voulons respecter les exigences relatives à la confidentialité énoncées dans la Loi sur l'ombudsman en ce qui concerne la conduite des enquêtes.

### Occasion de se faire entendre

17. L'ombudsman qui estime qu'un rapport ou une recommandation blâmant une autorité ou une personne peut être fondée en avise l'autorité ou la personne et lui donne l'occasion de présenter des observations verbalement ou par écrit, à l'appréciation de l'ombudsman, avant qu'il ne rende sa décision.



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

Néanmoins, la *Loi sur l'ombudsman* exige que le bureau fasse rapport du travail accompli dans son rapport annuel, et il serait difficile de le faire sans présenter un sommaire des cas. Les sommaires suivants sont donc présentés dans le contexte des normes et des motifs d'équité définis dans l'article 23 de la *Loi sur l'ombudsman* et sur lesquels l'ombudsman peut fonder son opinion pour déterminer si une autorité a agi injustement ou non.

### **Une erreur de fait entraîne une injustice**

L'ombudsman a fait enquête sur une plainte faite par un parent à l'égard d'une mesure disciplinaire prise par l'école contre son enfant. Lorsque le parent a communiqué avec le ministère de l'Éducation à propos de la mesure disciplinaire reçue par l'enfant à l'école, le surintendant a confirmé que la mesure prise était permise conformément à la politique sur la discipline officiellement adoptée par l'école en question. Cependant, la politique en question avait été élaborée par le Ministère à l'intention des élèves ayant des besoins

spéciaux et n'était pas destinée à l'ensemble de la population étudiante. L'école en question n'avait pas de lignes directrices en place en ce qui concerne la discipline des élèves qui n'ont pas de besoins spéciaux.

L'ombudsman a jugé la plainte fondée pour le motif que l'action avait été effectuée en partie ou en totalité sur la base d'une erreur de fait. Une autorité commet une erreur de fait lorsqu'elle se trompe quant à l'existence d'un ou de plusieurs faits. Dans le cas présent, les lignes directrices relatives à la discipline ont été appliquées par erreur.

L'ombudsman a recommandé que le ministère de l'Éducation établisse des principes d'usage afin d'appuyer et de guider les administrateurs des écoles locales et les conseils scolaires dans l'élaboration de leur politique d'application des règlements scolaires. À l'époque où l'ombudsman a fait les recommandations, la *Loi sur l'éducation* faisait l'objet d'une révision. Le ministère de l'Éducation a indiqué qu'au cours de

la révision, on avait tenu des consultations publiques sur les règlements scolaires, les comportements des élèves et la discipline. Le Ministère prévoyait que des modifications législatives à cet égard seraient déposées au printemps. Puisque l'ombudsman était convaincu que la révision de la *Loi sur l'éducation* tiendrait compte des préoccupations soulevées dans son rapport, il a considéré la question comme réglée.

### **Éviter les retards indus — faire preuve de prudence**

Le plaignant était en voyage à l'extérieur du Yukon pendant quelque temps et avait présenté par la poste une demande de renouvellement de son permis de conduire. Le plaignant avait posté le formulaire de demande et les droits requis à la Section des véhicules automobiles en juin. Bien que le plaignant ait écrit à la Section des

### **Avis au plaignant**

26. (1) S'il formule une recommandation conformément aux articles 23 ou 24 et estime qu'aucune mesure satisfaisante ou indiquée n'a été prise dans un délai suffisant, l'ombudsman informe le plaignant de sa recommandation et peut faire tous commentaires additionnels sur la question selon qu'il le juge bon.
- (2) Dans tous les cas, l'ombudsman informe le plaignant dans un délai suffisant du résultat de l'enquête.



véhicules automobiles à trois reprises pour s'informer de l'état de sa demande, la Section des véhicules automobiles n'a pas répondu ni donné suite à la demande avant quatre mois. Lorsque le plaignant a été informé de la décision de ne pas renouveler le permis, son ancien permis était devenu périmé. Le plaignant n'était pas au courant de ce fait.

La Section des véhicules automobiles a attribué son absence de réponse aux lettres du plaignant et son retard à donner suite à la demande de renouvellement au fait que ses locaux faisaient l'objet de rénovations et qu'un nombre d'employés, y compris le registraire, étaient absents durant la période en question. Le registraire était aussi d'avis que la Section des véhicules automobiles n'est généralement pas responsable d'informer un client que son permis est devenu périmé.

L'ombudsman a jugé la plainte fondée pour cause de délai déraisonnable. L'ombudsman considère qu'un délai est déraisonnable lorsqu'un service au public est reporté indûment, inutilement ou pour une autre raison non pertinente. La Section des véhicules automobiles a indiqué que dans la plupart des cas, les demandeurs sont avisés de prévoir 30 jours pour le traitement d'une demande de renouvellement par la poste. La seule explication pour le délai de quatre mois dans le cas présent est la combinaison de congés de personnel et les rénovations des locaux. Bien qu'un certain retard puisse survenir en résultat des rénovations et des congés, un retard de quatre mois est inacceptable dans les circonstances présentes.

L'ombudsman a aussi conclu que la Section des véhicules automobiles a fait preuve de négligence administrative dans le traitement de la demande.

## Procédure après enquête

23. (1) Lorsque l'ombudsman, au terme d'une enquête, est d'avis que

- a) la décision, la recommandation, l'action ou l'omission qui en font l'objet, selon le cas :
  - (i) paraît avoir été contraire à la loi;
  - (ii) était injuste, abusive ou discriminatoire;
  - (iii) était fondée sur une disposition législative ou règle de droit qui est injuste, abusive ou discriminatoire;
  - (iv) se fondait, même en partie, sur une erreur de droit ou de fait;
  - (v) portait sur l'application arbitraire, déraisonnable ou injuste de procédures;
  - (vi) était erronée;
- b) l'action, l'omission, la décision ou l'action sur la décision ou la recommandation par l'autorité :
  - (i) a été faite dans un but condamnable;
  - (ii) l'autorité n'a pas donné d'explications suffisantes et appropriées relativement à la nature de l'affaire;
  - (iii) a été négligente ou a mal agi;
- c) qu'il y a eu un délai déraisonnable avant que la plainte qui fait l'objet d'une enquête n'ait été examinée, il peut faire rapport de son opinion et des motifs sur lesquels il fonde cet opinion (sic) à l'autorité en cause et faire la recommandation qu'il juge appropriée.

L'ombudsman est d'avis qu'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'un organisme reconnaisse une situation où une personne avec qui elle traite compte sur ses services et que cet organisme manifeste suffisamment de diligence dans les circonstances pour ne pas causer de dommage ni porter préjudice à une personne. Bien qu'il ne soit pas forcément requis d'informer les personnes avant l'expiration de leur permis de conduire, la Section des véhicules automobiles est tenue de manifester suffisamment de diligence pour éviter de porter préjudice

à une personne, comme cela s'est produit dans le cas présent.

## Transparence et obligation de rendre compte dans le processus décisionnel

L'ombudsman a reçu une plainte concernant l'injustice du processus d'embauche des Services d'aide juridique du Yukon. Bien que l'enquête ait révélé que la procédure suivie en réalité était équitable, il était manifeste



que les Services fonctionnaient sans aucune procédure officielle écrite pour prendre ou communiquer des décisions de dotation.

Un principe fondamental de l'équité dans les mesures administratives est que les politiques et les lignes directrices établies par les autorités devraient être écrites noir sur blanc et bien annoncées au public. Le défaut d'énoncer clairement par écrit le processus décisionnel d'une autorité peut engendrer la perception que les décisions sont prises de façon arbitraire et injuste. Les Services d'aide juridique ont accepté la recommandation de l'ombudsman d'établir par écrit une politique et une procédure, de même qu'une façon de rendre compte, des futures décisions de dotation.

### Communiquer l'information en termes clairs

L'ombudsman a fait enquête sur une plainte alléguant l'injustice d'une procédure suivie par la Section de l'évaluation et de l'impôt foncier pour traiter la demande d'un groupe au programme d'électrification en zone rurale.

En vertu du programme, les propriétaires ruraux peuvent présenter des demandes de financement pour amener les services d'électricité dans leur région. Si la majorité requise approuve le projet, l'installation va de l'avant et les coûts sont partagés également entre les propriétaires de la région concernée. Le plaignant considérait qu'il était injuste d'exiger que les personnes qui avaient voté contre le projet contribuent également aux coûts d'installation. De plus, le plaignant jugeait que la façon dont l'autorité avait procédé au processus d'approbation était injuste parce que le processus ne correspondait pas aux renseignements écrits ou aux avis oraux présentés par l'autorité.

Il ne revient pas à l'ombudsman de déterminer une politique publique visant à étendre les services d'électricité dans les régions rurales, mais l'ombudsman peut néanmoins examiner le fonctionnement d'une politique du point de vue de l'équité.

Les documents écrits concernant le programme d'électrification en zone rurale contiennent des termes tels que « juste part » et « répartition équitable et proportionnelle des coûts » pour décrire les coûts attribués à un propriétaire, et « partenariats ouverts de collaboration » pour décrire la relation entre le propriétaire et le gouvernement. L'enquête a révélé que l'utilisation de tels termes vagues et ambigus pour décrire les obligations d'un propriétaire et le rôle du gouvernement a causé un malentendu quant au fonctionnement du programme dans le cas présent.

En résultat de la recommandation de l'ombudsman, l'autorité a revu les documents d'information du programme à l'intention des propriétaires, de même

que son guide administratif, afin de clarifier les termes du programme et le rôle de l'autorité. Cela devrait éviter de futurs malentendus quant aux termes du programme ou au rôle de l'autorité en facilitant l'application du programme.

### Plus d'une autorité

En 2002, l'ombudsman a clos une enquête faisant suite à une plainte sur la justesse d'une enquête sur la mort d'un travailleur. La première partie de l'enquête, concernant la Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon (CSSTY), a été terminée en 2001. La deuxième partie, concernant le Bureau du coroner du ministère de la Justice, a été terminée en 2002.

Lorsqu'il survient un accident de travail mortel, plusieurs autorités sont tenues en vertu de la Loi de faire enquête. Dans le cas présent, la CSSTY et le Bureau du coroner étaient concernés. La GRC jouait aussi un rôle, mais l'ombudsman ne possède aucune compétence à cet égard.

### Procédure après enquête

23. (2) Sans que soit limitée la portée du paragraphe (1), l'ombudsman peut recommander :
- a) qu'une question soit déférée à l'autorité compétente pour un examen supplémentaire;
  - b) qu'un acte fasse l'objet d'une réparation;
  - c) qu'une omission ou qu'un retard soit rectifié;
  - d) que la décision ou la recommandation soit annulée ou modifiée;
  - e) que des motifs soient énoncés;
  - f) qu'une pratique, une procédure ou une conduite soit modifiée;
  - g) qu'un texte législatif ou autre règle de droit soit réexaminé;
  - h) que d'autres mesures soient prises.



L'ombudsman a jugé la plainte fondée et a présenté des recommandations portant sur la clarification de l'autorité du coroner et l'amélioration des procédures relatives à la conduite des enquêtes, à la prise de décisions et à la rédaction de rapports faisant suite aux enquêtes sur les décès dus aux accidents de travail. L'un des principaux résultats de l'enquête de l'ombudsman a été l'élaboration d'un protocole écrit de travail entre les trois organismes en charge des enquêtes sur les accidents de travail mortels.

### Résolution de conflits

Dans des rapports annuels antérieurs, l'ombudsman a fait valoir les avantages d'une intervention précoce appropriée dans la résolution de différends.

Lorsqu'une personne concernée par une décision formule une plainte au bureau gouvernemental responsable de cette décision, il est généralement possible de régler la question, mais il arrive souvent

que le type de réponse donnée entrave le règlement du différend. Un examen des enquêtes menées par l'ombudsman révèle que les questions en litige sont rarement difficiles à résoudre.

L'important est la façon dont les pouvoirs publics répondent aux personnes qui contestent une décision, critiquent les procédures ou déposent une plainte sur l'inconduite des fonctionnaires. Le nombre de plaintes déposées auprès de l'ombudsman serait grandement réduit si les représentants du gouvernement étaient mieux équipés pour faire face à ces situations et si les politiques générales reflétaient une attitude proactive plutôt que défensive.

Depuis les trois dernières années, l'ombudsman prend part à un programme d'études offert par l'entremise du Centre for Conflict Resolution du Justice Institute of British Columbia. Un bon nombre de personnes qui suivent ces cours, présentés au Collège du Yukon, sont des employés du gouvernement du Yukon. Dans ce contexte, l'ombudsman a fait les deux observations suivantes :

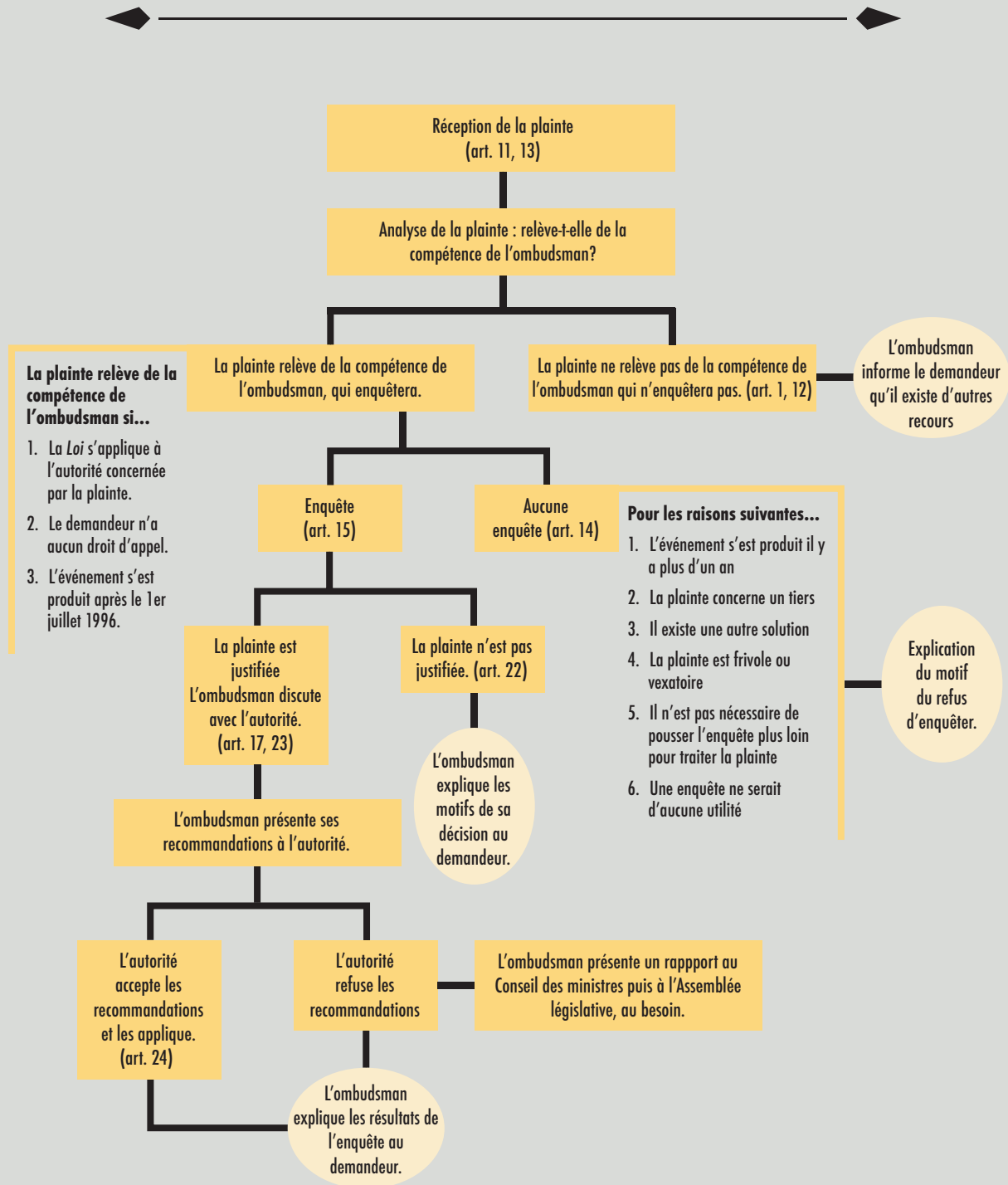
1. Dans la majorité des cas, les employés du gouvernement du Yukon qui suivent ces cours le font par intérêt personnel. Ces personnes participent de leur propre initiative, et non pas pour répondre à des besoins opérationnels évalués par le bureau des ressources humaines.
2. Des discussions tenues après les cours avec quelques-unes de ces personnes révèlent que bien souvent, la culture organisationnelle n'est pas propice à la mise en pratique des compétences acquises. On reprend les mêmes façons de régler les différends et on apporte très peu de changements.

L'ombudsman a fait part de ses observations à la division du Perfectionnement des employés de la Commission de la fonction publique et il invite fermement le gouvernement à jouer un rôle plus proactif dans la résolution des différends et à promouvoir l'acquisition de compétences en matière de règlement des conflits.



# BUREAU DE L'OMBUDSMAN

## CHEMINEMENT DES PLAINTES PRÉSENTÉES À L'OMBUDSMAN



# BUREAU DE L'OMBUDSMAN

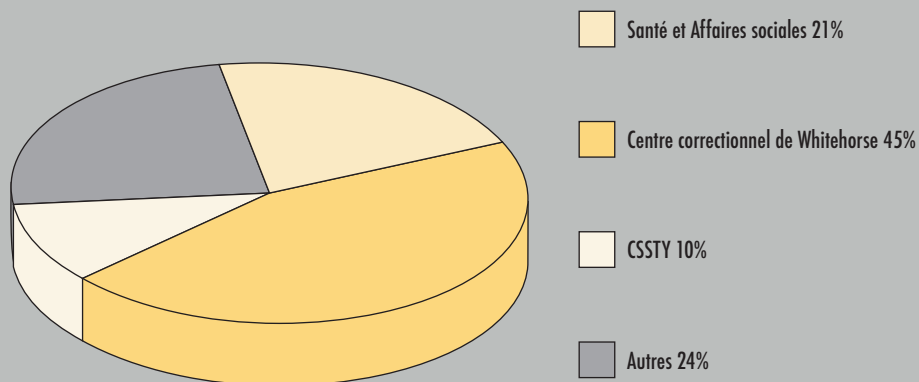
## RÉSUMÉS STATISTIQUES

### RÉSOLUTION DES PLAINTES (par organisme)

ORGANISME	PLAINTES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE	PLAINTES N'AYANT PAS FAIT L'OBJET	TOTAL
Services aux collectivités	1	1	2
Commission de réglementation des conducteurs	-	1	1
Éducation	-	1	1
Énergie, Mines et Ressources	-	1	1
Environnement	-	1	1
Santé et Affaires sociales	2	10	12
Justice	-	1	1
Commission de la fonction publique	-	2	2
Richesses renouvelables	-	1	1
Centre correctionnel de Whitehorse	7	19	26
Hôpital général de Whitehorse	-	1	1
Conseil médical du Yukon	-	1	1
Collège du Yukon	-	1	1
Société d'habitation du Yukon	-	1	1
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	1	5	6
<b>TOTAUX</b>	<b>11</b>	<b>47</b>	<b>58</b>

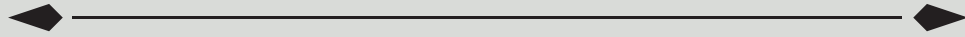
**Paragraphe 11(5) Enquête :** Une municipalité ou le gouvernement d'une première nation du Yukon peut à tout moment saisir l'ombudsman d'une question pour qu'il mène une enquête.

Ville de Whitehorse	1		1
---------------------	---	--	---





BUREAU DE L'OMBUDSMAN  
RÉSUMÉS STATISTIQUES



**RÉSOLUTION DES PLAINTES**

Enquête refusée pour des motifs discrétionnaires	1
Besoin d'un enquête plus approfondie	2
Renseignements fournis insuffisants	2
Enquête sans avantage pour le plaignant	1
Pas encore classées, reportées en 2003	6
Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête	12
Plaintes résolues	7
Soumises à un autre recours	22
Plaintes retirées	6
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

**RÉSULTAT DES ENQUÊTES**

Reportées de 2001	20
Ouvertes en 2002	12
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>
Terminées en 2002	9
Plaintes justifiées	5
Plaintes non justifiées	1
Plaintes réglées ou annulées	3
Reportées en 2003	23

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

<b>TOTAL</b>	<b>97</b>
--------------	-----------

**PLAINTES NE RELEVANT PAS DE LA COMPÉTENCE DE L'OMBUDSMAN**

Entreprises	18
Services contractuels	1
Tribunaux	6
RPC, AE et Agence des douanes et du revenu du Canada	4
Gouvernement fédéral	5
Premières nations	3
Municipalités	3
Autres	19
Autres provinces	4
Police - GRC	1
GTY - ne relevant pas de la compétence de l'ombudsman	6
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>



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

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

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

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

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

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

Une autre disposition de la *Loi* charge le commissaire de veiller à l'application de la *Loi* et de s'assurer que ses objectifs sont atteints. Le commissaire peut, entre autres, recevoir les plaintes et les commentaires du public à propos de l'application de la *Loi*<sup>2</sup>, mener des enquêtes sur ces plaintes et en faire rapport. Le commissaire peut également commenter les incidences d'une loi, d'un projet de loi ou d'un projet de programme d'un organisme public sur l'accès à l'information ou la protection de la vie privée.

<sup>2</sup> «Application de la *Loi*» signifie toute mesure prise par l'archiviste, un organisme public ou le commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels destinée à satisfaire aux exigences de la *Loi*.

COMMISSAIRE À L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À  
LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS  
RÉTROSPECTIVE DE L'ANNÉE



En vue de résumer le travail effectué par le Bureau du commissaire l'an dernier, j'ai choisi un nombre de questions sur lesquelles il convient de se pencher.

*La première concerne l'incidence d'une décision prononcée en août 2002 par la Cour d'appel du Yukon dans l'affaire Yukon (Medical Council) v. Yukon (Information and Privacy Commissioner), 2002 YKCA 14. Le Conseil médical du Yukon soutenait qu'il n'est pas un organisme public assujéti à la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.*

*Pour qu'un organisme autre qu'un ministère du gouvernement réponde à la définition du terme « organisme public », il doit pouvoir agir comme mandataire du gouvernement du Yukon. La décision portait principalement sur la méthode appropriée pour déterminer si un organisme est un « mandataire du gouvernement ». La Cour a conclu que le Conseil médical du Yukon n'est pas un mandataire du gouvernement et, par conséquent, n'est pas un « organisme public » assujéti à la Loi.*

*Cette décision est lourde de conséquences pour le Bureau du commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels. La décision limite ma compétence aux demandes d'accès à des documents relevant d'un ministère*

*du gouvernement et des quelques autres organismes visés par l'interprétation restrictive du terme « mandataire du gouvernement » présentée par la Cour d'appel.*

Cette interprétation restrictive a pour effet d'exclure un nombre important d'organismes et, par conséquent de documents, de la portée de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*. En résultat, les droits d'accès à l'information et à la protection de la vie privée des Yukonnais ne sont pas protégés par rapport aux documents qui relèvent de ces organismes. Par exemple, avant d'entendre cette décision, j'étais d'avis que la Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon était un « organisme public » au sens de la *Loi*. En appliquant la démarche adoptée par la Cour d'appel pour déterminer si un organisme est un mandataire du gouvernement, il est évident que la CSSTY n'est pas un organisme public assujéti à la *Loi*.

L'absence d'une définition claire engendre une confusion et un manque d'efficacité inutiles. L'analyse nécessaire afin de déterminer si un organisme autre qu'un ministère du gouvernement est assujéti à la *Loi* est un processus complexe. Le public ne devrait pas avoir à effectuer ce type d'analyse juridique pour déterminer si la *Loi* s'applique à un organisme en particulier. Les organismes auront à se livrer eux-mêmes à la même analyse pour déterminer avec certitude, s'il y a lieu, leurs obligations en vertu de

la *Loi*. Cette incertitude ne fait qu'accroître les possibilités de litige.

La solution est simple. Ailleurs au Canada, les lois relatives à la protection de la vie privée comprennent une annexe énumérant tous les organismes qui y sont assujétis. Soit qu'un organisme figure à la liste, soit qu'il n'y figure pas. Ainsi, le public sait qui est assujéti à la *Loi* et cela facilite aussi l'exercice du droit d'une personne à une révision par un organisme indépendant des décisions prises par un autre organisme.

Dans le passé, j'ai recommandé au ministre responsable de la *Loi* que les modifications législatives devraient inclure une liste des organismes publics assujétis à la *Loi*. Ce besoin est encore plus pressant depuis la décision rendue par la Cour d'appel.

Un autre point que je désire souligner dans le présent rapport annuel est la manière dont les organismes publics répondent aux demandes d'accès à l'information dans les cas où l'exception invoquée n'est pas obligatoire et que l'organisme public a le pouvoir discrétionnaire de divulguer l'information.

L'an passé, une enquête a mis à évidence ce qui est devenu une réaction qui n'est que trop courante chez les organismes publics, qui consiste à refuser l'accès à l'information dès que la



Loi l'autorise, sans considérer si la divulgation pourrait ou devrait être faite dans l'intérêt de la transparence et de la reddition de comptes. Le gouvernement de la Colombie-Britannique a élaboré des lignes directrices à l'intention des organismes publics à l'égard du recours aux exceptions discrétionnaires, et que j'ai adoptées comme étant pertinentes pour que les organismes publics exercent correctement leur pouvoir de discrétion conformément à notre Loi.

Pour la première fois depuis les six ans d'existence du Bureau, j'ai jugé nécessaire de présenter un rapport au ministre en vertu de l'article 42 concernant une instance de mauvaise administration touchant la gestion ou la garde d'un document. Le ministre a exprimé son désaccord et a émis l'opinion que l'organisme public se conformait à la Loi. Une discussion plus approfondie à ce sujet paraît à la page 20.

Au cours de l'année, quatre demandes de révision ont fait l'objet de médiation en totalité ou en partie. Il convient toujours de louer les mérites des médiations fructueuses, car les parties arrivent à résoudre des questions souvent difficiles par l'entremise d'un médiateur. En règle générale, quand une demande de révision est déposée, les parties sont déjà ancrées dans leur position. Je suis par conséquent heureux de signaler que 22 p. 100 des révisions effectuées ont été réglées avec succès par médiation.

En 2002, dix-neuf demandes de révision ont été soumises. Seize révisions ont été reportées de l'année précédente et trois ont été reçues durant l'année en cours. Dix-huit révisions ont été menées à terme

en 2002, et une a été reportée en 2003. Quatre plaintes concernant l'administration de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* ont été réglées. En outre, j'ai commenté à sept occasions les incidences de l'examen d'une loi, d'un projet de loi ou d'un projet de programme d'un organisme public sur l'accès à l'information ou la protection de la vie privée.

### **Examen des programmes et des lois et commentaires**

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

#### ***Modifications à la Loi sur l'éducation***

Des modifications à la *Loi sur l'éducation* ont été déposées devant l'Assemblée législative sous la forme du projet de loi 63. Le commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels a constaté que ce projet de loi ne réglait pas les conflits avec la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*. Le commissaire a entrepris un examen du projet de loi 63 et a communiqué par écrit les résultats de cet examen au sous-ministre de l'Éducation.

Le commissaire a remarqué que la *Loi sur l'éducation* actuelle est antérieure à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* et que par conséquent, elle

contient ses propres dispositions relatives à la protection des renseignements personnels. Toutefois, depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, ses dispositions priment sur celles de la *Loi sur l'éducation*. L'examen a révélé que les normes et les mécanismes de protection des renseignements personnels prévus dans les deux lois sont différents. Le commissaire est d'avis que les dispositions relatives à la protection de la vie privée dans la *Loi sur l'éducation* devraient être abrogées en faveur de l'objectif prédominant de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*.

L'examen du commissaire a aussi soulevé la question à savoir si les dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* s'appliquent aux documents créés ou conservés par les conseils locaux de l'éducation et les commissions scolaires. Rien n'indique clairement dans le projet de loi 63 si un conseil local de l'éducation est un « organisme public » au sens de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*. D'autre part, une commission scolaire est manifestement exclue de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* puisque le projet de loi 63 précise que « les commissions scolaires ne sont pas des mandataires du gouvernement du Yukon. »

Les conseils locaux de l'éducation et les commissions scolaires traitent tous deux des renseignements personnels concernant les élèves et les membres du personnel. Il est également évident que des agents du ministère de l'Éducation



et les membres des conseils locaux ou des commissions scolaires partagent ces renseignements personnels. Le commissaire est d'avis que les mêmes normes de protection de la vie privée devraient être appliquées dans l'ensemble du système d'éducation public. Pour cette raison, il recommande que le projet de loi soit réexaminé de façon à inclure les conseils locaux de l'éducation et les commissions scolaires dans le cadre de la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

#### **Modifications à la Loi sur les boissons alcoolisées**

Le commissaire a reçu l'avant-projet de modification à la Loi sur les boissons alcoolisées pour examen et commentaires.

Le commissaire a signalé que les régimes législatifs traitent parfois de la collecte de renseignements provenant de sources autres que la personne concernée. Les renseignements servent ensuite à la prise d'une décision qui aura des répercussions sur cette personne. C'est le cas avec la Loi sur les boissons alcoolisées où, dans la prise de décision d'accorder ou non une licence, l'organisme responsable de la délivrance des licences peut prendre en considération « les oppositions ou les autres renseignements fournis par le public » (traduction libre).

Le public, lorsqu'il fournit de tels renseignements, suppose souvent que ces renseignements ont transmis à titre confidentiel. Il se peut aussi que les fonctionnaires donnent l'assurance que la confidentialité sera respectée.

Cela peut poser un problème si une personne présente une demande d'accès à l'information. Dans le passé,

les organismes publics ont soutenu que de tels renseignements ne devraient pas être divulgués en vertu de politiques ministérielles ou d'un engagement de confidentialité. En fait, seules les dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* s'appliquent pour déterminer un droit d'accès à l'information, et non pas les politiques ou pratiques ministérielles. Pour cette raison, les organismes publics devraient éviter de donner l'assurance que la confidentialité sera respectée, sauf s'il n'y a aucun doute qu'une exception en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* assure la protection désirée.

Le commissaire a souligné que l'avant-projet de loi exige qu'il faut aviser la personne qui demande une licence de la teneur des renseignements sur lesquels la décision reposera. Cependant, il se peut fort bien que les renseignements sur lesquels la décision reposera diffèrent des renseignements recueillis. On demande instamment au Ministère d'élaborer avant l'adoption de la loi les normes de transparence relatives au processus de délivrance des licences. Le commissaire a suggéré que cela présenterait une occasion d'éviter des difficultés qu'un manque de transparence dans le langage législatif pourrait entraîner.

En ce qui concerne la protection des renseignements personnels, le commissaire engage vivement le Ministère à effectuer une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée.

#### **SIGEI**

Le ministère de l'Éducation a soumis au commissaire pour examen et commentaires un programme proposé concernant l'accréditation des apprentis

des métiers réglementés. En vertu du programme, la Direction de l'enseignement postsecondaire du ministère de l'Éducation fournirait au Système d'information de gestion des examens interprovinciaux (SIGEI) certains renseignements personnels concernant des participants aux programmes d'apprentissage. Cela aiderait tous les gouvernements au Canada à déterminer l'admissibilité ou les qualifications d'un candidat à un métier dans leur région respective. De plus, un sous-ensemble de renseignements serait utilisé à des fins de recherche statistique à l'égard du marché du travail.

Le ministère de l'Éducation a déjà rempli un questionnaire d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée qui traitait de la plupart des questions relatives à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation des renseignements personnels aux fins du programme.

#### **Communication portant atteinte à la vie privée**

25. (1) L'organisme public est tenu de ne pas communiquer des renseignements personnels concernant un tiers si la communication constitue une atteinte déraisonnable à la vie privée de ce tiers.



Le commissaire a toutefois souligné que le SIGEI lui-même n'a pas le pouvoir d'effectuer la collecte initiale des renseignements personnels. Il dépend plutôt de chaque gouvernement participant qui y est autorisé. D'après le matériel examiné, le commissaire est d'avis que ni la *Loi sur l'apprentissage* ni aucun autre régime législatif au Yukon ne confère une telle autorité.

Deux options ont été proposées. La première consiste à établir l'autorité législative nécessaire à la collecte des renseignements personnels sans qu'il n'ait besoin d'obtenir le consentement de la personne concernée, dans quel cas il faudrait fournir une justification, et la personne devrait être informée du fait que des renseignements seront recueillis d'autres sources ainsi que du but de la collecte de renseignements.

La deuxième option consiste à ce que la personne donne son consentement éclairé pour la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels. Avant de donner un tel consentement, la personne doit comprendre clairement à quoi serviront les renseignements et à qui ils seront divulgués, et avoir le choix d'accepter ou non de donner ce consentement. Le commissaire est d'avis qu'un formulaire de demande de participation à un programme d'apprentissage contenant un avis informant les demandeurs que certains renseignements personnels recueillis aux fins du programme ne constitue pas un consentement, même si le formulaire est signé par le demandeur. Pour obtenir un consentement explicite, il faut demander clairement à la personne si elle consent ou non à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation des renseignements personnels et lui offrir le choix de participer ou de se retirer.

### **Avant-projet de la Loi sur les statistiques**

Le Bureau des statistiques du Yukon a demandé au commissaire d'examiner l'avant-projet de la Loi sur les statistiques et de présenter ses commentaires.

Le commissaire a remarqué que l'article 9 contient des dispositions précises qui soustraient cet avant-projet à l'application de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*. Par conséquent, le commissaire n'aurait pas compétence, mais il a offert ses commentaires en vue d'élargir la discussion sur les considérations liées à la protection de la vie privée dans le projet de loi.

Le commissaire est d'avis que si la *Loi sur les statistiques* est appliquée hors du cadre de protection des renseignements personnels offert par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, elle devrait aussi garantir que les principes généralement acceptés de protection de la vie privée seront respectés. Le projet de loi contenait des dispositions très fermes concernant la confidentialité et la protection des renseignements

personnels recueillis, mais le commissaire a suggéré l'inclusion de certains autres principes également importants qui ne figuraient pas dans le projet de loi, notamment :

- 1 Les renseignements personnels devraient être recueillis directement de la personne concernée.
- 2 On doit expliquer à la personne sous quelle autorité et pour quelles raisons les renseignements personnels sont recueillis, de même que le but dans lequel ils seront utilisés.
- 3 Les renseignements personnels recueillis dans un but ne devraient pas être utilisés à une autre fin sans que la personne concernée ait donné son consentement éclairé.
- 4 Les organismes publics qui collectent des renseignements personnels doivent faire tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ces renseignements sont exacts et complets et qu'ils sont recueillis avec autorisation légitime lorsqu'ils proviennent de sources autres que la personne concernée.

Le commissaire a aussi remarqué que le ministre responsable de la Loi peut prescrire des règles et des directives sur les méthodes de réalisation des projets de recherche et des enquêtes. Le commissaire a offert quelques points à considérer dans l'élaboration de critères minimaux généralement reconnus pour les projets ayant trait à la collecte de renseignements personnels à des fins de recherche.

### **Avis juridique**

18. Un organisme public peut refuser de communiquer un document

- a) protégé par le secret professionnel de l'avocat;
- b) préparé par l'organisme public ou pour son compte en prévision ou dans le cadre d'une

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

### Mauvaise administration dans la gestion d'un document

Le commissaire a présenté un rapport au ministre de la Santé et des Affaires sociales en vertu du paragraphe 42(e) de la Loi, après avoir constaté une instance de mauvaise administration touchant la gestion ou la garde d'un document. La question découle de la circonstance décrite ci-après.

Un nombre d'employés d'une unité de travail au ministère de la Santé et des Affaires sociales a présenté une demande d'accès à un rapport à la suite d'une enquête effectuée par la Commission de la fonction publique sur une personne soupçonnée de harcèlement au travail au sein de leur unité. Chaque organisme, soit Santé et Affaires sociales et la Commission de la fonction publique, possédait une copie du rapport de cette enquête. Les employés ont présenté une demande séparée à chaque organisme public, qui ont tous deux refusé l'accès au document demandé. Les employées ont alors demandé au commissaire une révision de la décision prise par chaque organisme public de refuser l'accès.

Les deux organismes publics ont présenté un mémoire au commissaire durant l'enquête. En plus de présenter des arguments à l'appui de sa décision de refuser l'accès, Santé et Affaires

sociales a avisé le commissaire que sa copie du rapport se trouvait maintenant à la Commission de la fonction publique, parce que la politique sur le harcèlement en milieu de travail du gouvernement exige que tous les dossiers créés au cours d'une enquête soient conservés dans une banque centrale à ce bureau.

À la clôture de l'enquête, le commissaire a recommandé à chaque organisme d'expurger certains renseignements du document en question et de remettre le reste du document aux demandeurs. Santé et Affaires sociales a répondu qu'il ne pouvait suivre cette recommandation car il n'avait plus le document en sa possession puisqu'il avait été remis à la Commission de la fonction publique. Le commissaire considère que la Commission de la fonction publique ne conserve les documents que pour fins archivistiques, que le document constitue encore un dossier du ministère de la Santé et des Affaires sociales, et que le Ministère devrait récupérer le document de la Commission de la fonction publique afin de se conformer à la recommandation du commissaire. Le sous-ministre de la Santé et des Affaires sociales a refusé de le faire.

Le commissaire a écrit au sous-ministre pour exprimer son opinion que lorsqu'un organisme public refuse à un demandeur l'accès à un document, il doit conserver ce document en attendant les conclusions de la révision de cette décision. Un organisme public ne peut tenter de se dégager de sa responsabilité en vertu de

la Loi en éliminant ou en transférant un document qui fait l'objet d'une révision.

Le commissaire a considéré le fait que l'organisme public n'ait pas conservé le document et son refus de le récupérer auprès de la Commission de la fonction publique comme une instance de mauvaise administration touchant la gestion ou la garde d'un document. Il a présenté un rapport au ministre, recommandant que l'organisme public reconnaisse l'exigence en vertu de la Loi de conserver un dossier ciblé par une demande d'accès à l'information, en attendant les conclusions finales de la révision du commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels.

Selon le ministre de la Santé et des Affaires sociales, le ministère avait, en fait, observé les dispositions de la Loi dans ce cas-ci. Le ministre a déclaré : « Santé et Affaires sociales s'en est simplement remis à la Commission de la fonction publique, croyant raisonnablement que la Loi imposait à la Commission de la fonction publique la responsabilité et l'autorité de prendre la décision relative à la communication du document en réponse à la demande. »

La réponse du ministre n'a pas convaincu le commissaire que la Loi autorise un autre organisme public d'assumer la responsabilité de la décision de refuser à





un demandeur l'accès à un document qui relevait de l'organisme sollicité quand la demande a été présentée. Cependant, le commissaire n'a pas la compétence en vertu de la Loi pour approfondir la question.

### Décision de la Cour suprême du Yukon

L'article 59 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* permet à l'auteur d'une demande d'accès d'interjeter appel de la décision d'un organisme public de ne pas donner suite à une recommandation du commissaire selon laquelle l'organisme public doit lui communiquer tout ou partie d'un document.

Dans ce cas<sup>3</sup>, le commissaire a recommandé qu'un organisme public communique au demandeur le rapport final d'une enquête sur un cas de harcèlement en milieu de travail mettant en cause le dossier d'employé du demandeur, avec la suppression de renseignements concernant un tiers. L'organisme public a refusé de donner suite à la recommandation du commissaire, indiquant qu'il fallait que le demandeur signe une entente de confidentialité interdisant le partage du contenu du rapport avec quiconque. Le demandeur a interjeté appel de la décision de l'organisme public à la Cour suprême du Yukon.

L'organisme public a soutenu qu'un rapport final d'enquête sur un cas de harcèlement en milieu de travail ne devrait pas être rendu public, d'abord en

raison de la nature délicate et personnelle du contenu, et en second lieu, parce qu'il est nécessaire d'assurer aux employés que les plaintes présentées sont traitées en confidentialité. L'organisme public a souligné les dispositions relatives à la confidentialité dans la politique sur le harcèlement en milieu de travail pour appuyer sa position.

La Cour a rejeté cet argument, indiquant qu'aucune des exceptions au droit d'accès précisées dans la Loi ne peut être interprétée de manière à justifier la non-divulgaration sans réserves de la totalité d'un document en se fondant sur une politique de confidentialité.

La Cour a apporté des précisions sur le mécanisme indiqué dans la Loi, faisant remarquer que les articles 1 et 5 de la Loi établissent le droit d'accès d'une personne aux documents relevant d'un organisme public. Ce droit d'accès n'est limité que par les exceptions précisées dans la Partie 2 de la Loi. De plus, la Cour a conclu que l'article 5 stipule clairement que si des renseignements sujets à une exception peuvent facilement être séparés ou oblitérés du document, alors l'auteur de la demande a un droit d'accès au reste du document.

La Cour a examiné le document et a ordonné que le document soit communiqué au demandeur après que les renseignements concernant le tiers aient été oblitérés, en conformité avec la Partie 2, sans qu'il n'ait besoin d'une entente de confidentialité.

### Décision de la Cour d'appel du Yukon

Le demandeur dans ce cas<sup>4</sup> a demandé l'accès à des documents relevant du Conseil médical du Yukon (CMY). Le

CMY a soutenu que le commissaire n'avait pas compétence étant donné que le CMY n'est pas un organisme public au sens de la Loi. La Cour suprême du Yukon a soutenu que le CMY était un « organisme public » pour l'application de la Loi et a confirmé la compétence du commissaire à poursuivre l'enquête. Toutefois, quand le cas a été présenté devant la Cour d'appel du Yukon, la Cour a conclu que le CMY n'est pas un organisme public assujéti à la Loi.

La Loi définit un « organisme public » comme étant un organisme agissant comme mandataire du gouvernement du Yukon. La question dans le cas présent était de déterminer si le CMY est ou non un mandataire du gouvernement du Yukon assujéti à la Loi.

La Cour a conclu que la question pouvait être réglée en s'appuyant sur les critères courants du mandat selon la common law. Selon la Cour :

*c'est le degré ou l'absence de contrôle sur le fonctionnement de l'organisme qui détermine s'il peut ou non agir comme mandataire du gouvernement.*

La Cour a conclu que la Loi sur la profession médicale accorde au CMY l'entière compétence en ce qui concerne la délivrance des licences et les questions liées à la discipline dans la profession

<sup>3</sup> *Avoledo v. The Commissioner of the Yukon Territory and the Government of the Yukon Territory*, représentée par la Commission de la fonction publique, 2003 YKSC 10

<sup>4</sup> *Yukon (Medical Council) v. Yukon (Information and Privacy Commissioner)* 2002 YKCA 14



médicale au Yukon. Bien que la Cour ait relevé que la Loi donne au gouvernement le contrôle du cadre administratif dans le contexte duquel le CMY fonctionne, y compris la nomination des membres du Conseil et l'établissement et le paiement de leurs honoraires, l'approbation de l'embauche du personnel, la nomination d'un membre de la fonction publique comme registraire et l'élaboration de règlements en conformité avec la Loi, la Cour a conclu que ces contrôles administratifs n'avaient pas pour effet de limiter, d'entraver ou de restreindre l'exercice des pouvoirs légaux conférés au Conseil en ce qui concerne la délivrance des licences et les questions liées à la discipline des médecins dans le Yukon.

La Cour a soutenu que le CMY était exempt de toute interférence ou de tout contrôle dans l'exercice de ses compétences ou de ses fonctions principales par le gouvernement du Yukon, il n'agit pas comme mandataire du gouvernement et par conséquent, il n'est pas un organisme public au sens de la Loi.

### Information et documents

Le lien entre « information » et « documents » a été expliqué dans le rapport annuel de 2001. Il importe de prêter une attention particulière au terme qui est utilisé dans la Loi, puisque cela a une incidence sur son application. Il faut que la réponse à une demande soit donnée sous forme d'un document. Cependant, il faut appliquer les exceptions à l'information, sauf si le terme document est utilisé expressément. Une approche méthodique du traitement d'une demande d'accès à un document facilitera la tâche.

### Droit de demander la correction de renseignements personnels

32. (1) Le particulier qui croit que les renseignements personnels le concernant sont erronés ou incomplets peut demander à l'archiviste de demander à l'organisme public qui a la garde ou le contrôle de ces renseignements de les corriger.
- (2) Si aucune correction n'est apportée aux renseignements par suite d'une demande en vertu du paragraphe (1), l'organisme public fait une annotation indiquant la correction qui a été demandée, mais non effectuée.
- (3) Si l'organisme public corrige ou annote des renseignements personnels en vertu du présent article, l'organisme public doit immédiatement en aviser tout organisme public ou tiers à qui les renseignements ont été communiqués durant l'année ayant précédé la demande de correction.
- (4) L'organisme public qui, conformément au paragraphe (3), reçoit avis d'une correction ou d'une annotation apporte la correction ou l'annotation à tous les documents dont il a la garde ou le contrôle dans lesquels figurent ces renseignements.

Une liste de tous les documents ciblés par une demande peut être dressée. Bien que la médiation dans un cas de révision en 2002 n'ait pas été complètement couronnée de succès, une liste de documents avait été dressée par l'organisme public. La liste comprenait une description de chaque document, indiquait si le document avait été communiqué ou non et, dans le cas d'un refus d'accès, précisait l'exception invoquée en application de la Loi et en vertu de laquelle l'accès a été refusé. En résultat, l'organisme public a lui-même répertorié les autres documents qui pouvaient être divulgués au demandeur.

Durant une autre révision, réglée avec succès par médiation, le demandeur a retiré sa demande quand l'organisme public a clarifié sa réponse en fournissant la liste d'un grand nombre

de documents ciblés par la demande d'accès aux documents, indiquant quels documents étaient communiqués et quels documents étaient refusés, y compris l'exception invoquée dans chaque cas.

Dans une autre révision en 2002, en relation avec l'article 16, le commissaire a traité la question à savoir si la Loi concorde avec le postulat selon lequel l'accès à la totalité d'un document peut être refusé si une partie du document contient des renseignements visés par une exception. Le commissaire est d'avis que le libellé des articles 5 et 16 de la Loi ne va pas dans ce sens. Il a déclaré :

De toute évidence, un organisme public a la responsabilité de déterminer si les renseignements contenus dans un document devraient être soustraits à la communication ou s'ils peuvent facilement être séparés



ou oblitérés du document. Dans l'affirmative, un demandeur a le droit d'exiger l'accès au reste du document. La seule façon pour l'organisme public de répondre à cette exigence est d'effectuer une révision détaillée des documents ciblés par la demande.

Si les renseignements contenus dans un document sont séparés ou oblitérés et que le refus repose sur d'autres dispositions de la Loi, il faudra fournir une réponse encore plus détaillée.

### Capacité d'effectuer les révisions et de présenter des commentaires

La révision du projet de loi 63 (modifications à la Loi sur l'éducation) par le commissaire, après que le projet ait été déposé devant l'Assemblée législative, a poussé le commissaire à examiner comment la révision des projets de loi ou des programmes proposés par des organismes publics pourrait être effectuée en temps plus opportun et avec plus de cohérence. Pour commencer, le commissaire a rencontré le comité de révision des politiques, un organisme

chargé d'examiner les présentations au conseil des ministres.

Le comité de révision des politiques a convenu d'inclure à son processus de révision une disposition régulière prévoyant que toute présentation concernant le traitement des renseignements personnels serait soumise au commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels. Le comité s'est aussi engagé à collaborer avec le bureau du commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels pour mettre en place un processus visant à réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée en soutenant les organismes publics chaque fois qu'un projet de loi ou un projet de programme met en jeu le traitement de renseignements personnels.

### Liste de vérification pour les ententes relatives au partage des données

Le commissaire, de concert avec ses collègues des provinces, des autres territoires et du gouvernement fédéral, a

préparé une liste de vérification visant à guider les organismes publics lorsqu'ils concluent toute entente relative au couplage et au partage des données avec des organismes publics ou non, en vue d'assurer que ces organismes tiennent compte des questions liées à la protection de la vie privée. Il est à souhaiter qu'en utilisant cette liste, les organismes publics veillent à ce qu'on protège les droits à la vie privée des personnes dont les renseignements personnels font l'objet de ces ententes. Il est possible d'obtenir cette liste de vérification en communiquant avec le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée.

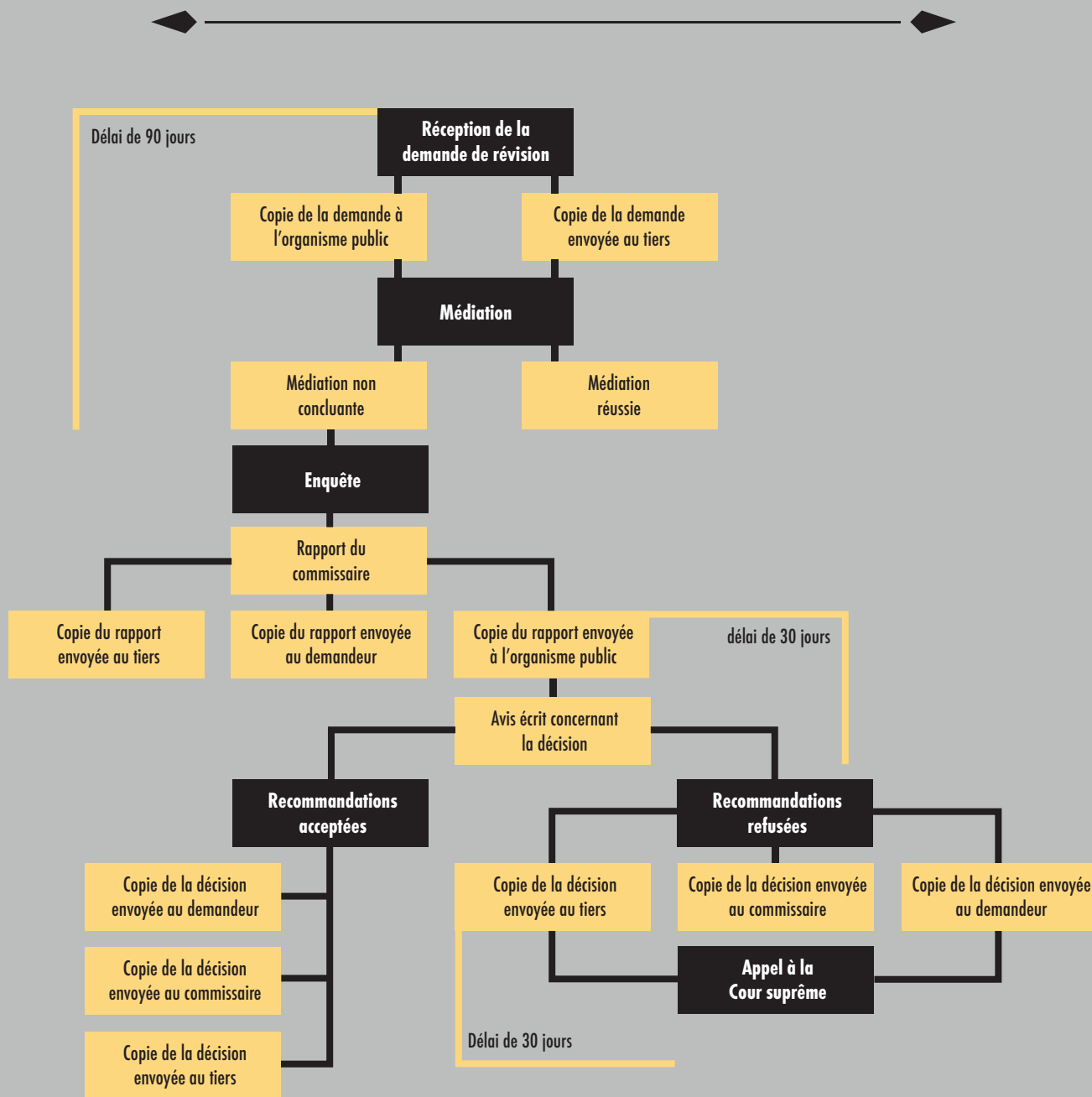
### Définition de fin compatible

37. Constitue une fin compatible avec les fins pour lesquelles les renseignements personnels ont été obtenus ou recueillis, une utilisation en vertu des articles 35 et 36 qui
- a) a un lien direct et raisonnable avec cette fin;
  - b) est nécessaire pour que l'organisme public qui utilise ces renseignements ou à qui ils sont communiqués s'acquitte de ses fonctions ou gère un programme autorisé par

### Pouvoir d'autoriser l'organisme public à ne pas tenir compte des demandes

43. (1) À la demande de l'organisme public, le commissaire peut l'autoriser à ne pas traiter une demande présentée en vertu de l'article 6 qui de par sa nature répétitive ou systématique, aurait pour effet d'entraver abusivement les activités normales de l'organisme public.
- (2) Lorsque le commissaire dispense l'organisme public de traiter une demande et que l'organisme public ne traite pas la demande, l'auteur de la demande peut interjeter appel de la décision de l'organisme public auprès de la Cour suprême en vertu des articles 57 à 61 sans avoir à faire une demande en révision par le commissaire en vertu de l'article 48.

COMMISSAIRE À L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À  
 LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS  
 CHEMINEMENT DES DEMANDES DE RÉVISION



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



### TYPES DE CAS

Partie de la Loi en cause	Description	Ouvertes en 2002
28(2)b)	Obligation pour un organisme public de communiquer des renseignements au public s'il a des motifs raisonnables de croire que ces renseignements révéleraient l'existence d'un danger grave pour l'environnement ou pour la santé ou la sécurité du public. Avant de communiquer des renseignements, l'organisme public doit aviser (b) le commissaire.	1
42(b)	Pouvoirs généraux de mener des enquêtes sur des plaintes ou des commentaires du public concernant l'application de la Loi et de faire rapport sur ces enquêtes.	2
42(c)	Pouvoirs généraux de commenter les incidences d'une loi, d'un projet de loi ou d'un projet de programme d'un organisme public sur l'accès à l'information ou la protection des renseignements personnels.	6
42(e)	Pouvoirs généraux de faire rapport au ministre des renseignements, accompagnés de ses commentaires et de ses recommandations, concernant toute instance de mauvaise administration touchant la gestion ou la garde d'un document ou d'un renseignement relevant d'un organisme public.	1
48(1)a)	Demande de révision du refus d'un organisme public ou de l'archiviste de communiquer le document.	2
48(1)c)	Demande de révision de la décision de proroger le délai imparti pour répondre à une demande d'accès à un document en vertu de l'article 12.	1

Le résumé statistique présenté ici n'établit pas de comparaison avec le nombre de cas traités en 2001. Une telle comparaison ne pourrait être significative, en raison du renouvellement du gouvernement, entré en vigueur le 1er avril 2002, dans le contexte duquel de nouveaux ministères ont été créés alors que d'autres ont été abolis ou ont vu leur structure modifiée.

#### DEMANDES D'ENQUÊTE EN VERTU DE L'ARTICLE 48 TRAITÉES EN 2002

Reportées de 2001	19
Reçues en 2002	3
Infrastructures	2
CSSTY	1
<b>Nombre total de demandes d'enquête en 2002</b>	<b>19</b>
Terminées en 2002	3
Enquêtes à faire	13
Cas réglés par médiation	4
Abandons	1
Reportée en 2003	1

#### PLAINTES EN VERTU DE L'ARTICLE 42(B)

Reportées de 2001	4
Reçues en 2002	2
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>
Terminées en 2002	3
Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête	1
Abandons	3
<b>Reportée en 2003</b>	<b>2</b>

#### DEMANDES D'INFORMATION RECUES RELATIVEMENT À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

**TOTAL** 44



**Bureau de l'ombudsman du Yukon**

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

**Gérant des documents du Yukon**

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

**Gouvernement du Yukon**

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

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

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

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

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

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

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

**Commissaire à l'information du Canada**

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

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

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

**Institut international de l'ombudsman**

Organisme international regroupant des bureaux de l'ombudsman.  
www.law.ualberta.ca/centres/ioi/

**Open Government Canada**

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

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

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

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

Renseignements généraux et conseils à l'intention des particuliers, des entreprises et des personnes du secteur de la santé en relation avec cette nouvelle mesure législative.  
www.privcom.gc.ca/information/02\_05\_d\_08\_e.asp