



Yukon
Ombudsman



Yukon
Information
and Privacy
Commissioner



Yukon
Public Interest
Disclosure
Commissioner

RAPPORT ANNUEL 2019

**Travaillant à promouvoir l'équité,
l'accès et les droits à la vie privée,
et à protéger l'intérêt public**



Table des matières

Message général	1
Rapport annuel de l'ombudsman	3
Revue de l'année	4
Exemples de notre travail en 2019	6
Nos performances en 2019	11
Rapport annuel de la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée	13
Revue de l'année	14
Exemples de notre travail en 2019	17
Nos performances en 2019	31
Rapport annuel de la commissaire aux divulgations dans l'intérêt public	35
Revue de l'année	36
Nos performances en 2019	38
Rapport financier	40

Nous joindre

Téléphone 867-667-8468
Sans frais 1-800-661-0408 ext. 8468
Télécopieur 867-667-8469
Courriel info@yukonombudsman.ca
En ligne www.yukonombudsman.ca
Adresse 3162 Third Ave., rez-de-chaussée
Whitehorse, Yukon Y1A 1G3

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

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



Diane McLeod-McKay

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

2019 a été une autre année chargée pour mon bureau, qui remplit trois postes clés dans la fonction publique au Yukon, à titre de Bureau de l'ombudsman, de Bureau de la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée et de Bureau de la commissaire aux divulgations dans l'intérêt public. Notre rôle est défini dans quatre lois, la *Loi sur l'ombudsman*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP), la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* (LPGRM) et la *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public* (LDARIP).

Nous avons ouvert 139 dossiers et, bien que nous ayons pu en fermer le même nombre, nous en avons encore 136 ouverts à la fin de l'année, sur lesquels nous continuerons à travailler en 2020. Comparé à 2018 où nous avons ouvert 180 dossiers, nous n'en avons que 81 ouverts à la fin de l'année. Des dossiers que nous reportons à 2020, huit sont des dossiers d'actes répréhensibles et deux de repréailles. Ceux-ci sont complexes et prennent beaucoup de temps et de ressources.

Gestion de la charge de travail

En 2019, j'ai modifié la structure de mon équipe de résolution informelle de cas afin de mieux gérer les admissions. Le processus d'admission a été modifié de sorte qu'il y a maintenant deux enquêteurs et agents de vérification de la conformité (EAVC) chargés de gérer toutes les admissions. Les EAVC ont les aptitudes nécessaires pour informer les individus de tous nos mandats et traiter des questions de compétences. J'ai également ajouté un autre EAVC à mon équipe d'enquête et de vérification de la conformité. Dans mon budget 2019-2020, on m'a accordé une allocation pour un poste EAVC supplémentaire. Comme je l'ai indiqué dans mon rapport annuel 2018, je n'ai reçu aucun budget lors de l'entrée en vigueur de la LDARIP en 2015. Au cours des deux dernières années seulement, nous avons ouvert 23 dossiers dans le cadre de la LDARIP. La majorité de ces dossiers sont attribués à mon équipe d'enquête et de vérification de la conformité, qui est chargée, en vertu de tous nos mandats, de mener des enquêtes officielles et de fournir des conseils. Avec l'EAVC en plus ainsi que notre nouvelle structure d'admission, nous pouvons gérer plus efficacement nos cas.

Je prévois que la nouvelle LAIPVP augmentera considérablement la charge de travail du bureau. J'évaluerai l'impact de la nouvelle législation en 2020 pour déterminer si un autre poste EAVC est nécessaire pour gérer le travail supplémentaire.

Mise à jour sur les objectifs

Comme indiqué dans les rapports annuels précédents, j'ai un nombre d'objectifs que je m'efforce d'atteindre au cours de mon deuxième mandat.

Le premier objectif est de créer un bureau de contrôle suffisamment qualifié pour relever de nouveaux défis et exécuter nos multiples mandats. Mon effectif actuel atteint cet objectif. En 2018, j'ai embauché quelqu'un doté d'expertise en sécurité de système d'information. Une partie importante du travail de la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée consiste désormais à évaluer, en général, les pratiques de sécurité de l'information et plus spécifiquement celle liée à la technologie, y compris la cybersécurité. J'ai embauché deux autres personnes en 2018 avec beaucoup d'expérience en médiation; dont un qui a des qualifications professionnelles dans ce domaine. Tous deux travaillent dans l'équipe de résolution informelle de cas dont l'objectif est de résoudre les questions informellement. D'avoir des aptitudes en médiation est très bénéfique pour ce travail. Les deux EAVC embauchés en 2019 sont diplômés en droit et l'un d'eux est inscrit au barreau du Yukon. Mon bureau comporte maintenant trois avocats plus un employé avec un

diplôme en droit. Le travail que nous effectuons dans ce bureau est beaucoup axé sur les questions de droit et de disposer de ces ressources s'est avéré bénéfique pour gérer les défis. Tous les employés embauchés, à l'exception d'un, étaient des remplaçants.

Le septième objectif est de concrétiser ma stratégie de sensibilisation pour faire mieux connaître au public, aux organismes publics et gouvernementaux, et dans le secteur de la santé, les mandats du bureau et d'informer le public de leurs droits. Dans mon budget 2019-2020, j'ai reçu une petite augmentation du montant pour contrats que j'ai utilisé pour engager un agent contractuel en communications pour m'aider à élaborer et mettre en œuvre ma stratégie de sensibilisation. Nous avons fait d'importants progrès en 2019 ce qui a résulté en une augmentation des communications avec le public, y compris l'utilisation des médias sociaux et une carte d'information distribuée dans tout le Yukon. Nous continuerons à travailler sur cette stratégie en 2020.

Les six autres objectifs sont de :

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

Une mise à jour sur mes progrès dans ces six objectifs se trouve dans les messages de l'ombudsman, de la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée et de la commissaire aux divulgations dans l'intérêt public dans ce document. J'ai le plaisir d'annoncer que j'ai fait de solides progrès dans la plupart de ces objectifs.

Rapports annuels 2019

Des informations spécifiques sur l'année 2019 pour chacun de mes mandats figurent dans mes rapports annuels 2019 pour l'ombudsman, la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée et la commissaire aux divulgations dans l'intérêt public, qui sont inclus dans ce document. J'espère que vous trouverez cette information instructive.

Cordialement,



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





RAPPORT ANNUEL 2019 DE L'OMBUDSMAN DU YUKON



Honorable Nils Clarke
Président de l'Assemblée législative du
Yukon

Monsieur le président :

Comme l'exige l'article 31 de la *Loi sur l'ombudsman*, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de l'ombudsman pour l'année civile 2019.

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

Cordialement,

Diane McLeod-McKay,
Ombudsman du Yukon

APERÇU DU TRAVAIL

2019 a été une année modérément chargée pour le Bureau de l'Ombudsman. Nous avons ouvert 19 dossiers, ce qui est une baisse par rapport au total de 30 de l'an dernier. Ces 19 dossiers ont été résolus avec succès par notre équipe de résolution informelle de cas (équipe RIC).

L'éventail des questions examinées a été vaste et a impliqué 10 organismes publics (OP) différents. Dans la plupart de nos enquêtes, nous avons constaté que l'OP avait agi équitablement. Nous avons cependant formulé certaines recommandations pour améliorer les

conduit le faux ministère à répondre à la plainte. Les deux ministères ont reconnu le problème et ont convenu de travailler ensemble à l'élaboration d'un processus clair qui identifie l'autorité de chacun et indique comment ils travailleront ensemble pour répondre aux futures préoccupations liées aux routes d'accès minières.

Dans une autre enquête portant sur une plainte concernant le manque de procédure pour un employé travaillant au Bureau de promotion du respect au travail, nous avons déterminé que la politique du gouvernement du

50% de nos dossiers de résolution informelle de cas (RIC), qui sont fixés à 90 jours. C'est positif. Cependant, nous devons continuer à améliorer ce pourcentage. Nous avons maintenant trois employés dédiés au RIC. Cela devrait accroître notre capacité à atteindre cet objectif. À la fin de 2019, nous n'avions que deux dossiers d'enquêtes officielles ouverts. Les deux sont au-delà de l'objectif d'un an fixé pour les enquêtes. Avec l'ajout d'une ressource à notre équipe d'enquête en 2019, nous sommes mieux placés pour atteindre cet objectif.

Faciliter l'équité

En 2019, l'ombudsman du Yukon et les autres ombudsmans du Canada ont lancé un outil d'évaluation de l'équité intitulé *Équité par design: un guide d'auto-évaluation de l'équité administrative*. L'idée du guide découle de mon expérience dans mon rôle de commissaire à l'information et à la protection de la vie privée du Yukon, avec les études de l'impact sur la vie privée et leur valeur dans la promotion d'une conformité proactive. J'ai proposé à mes collègues de collaborer au développement d'une ressource semblable pour notre travail, et le guide a ensuite été élaboré conjointement par les bureaux d'Ombuds au Yukon, en Saskatchewan, au Manitoba, en Nouvelle-Écosse et en Colombie-Britannique.



processus, qui ont toutes été acceptées par les OP.

Il y a eu quelques enquêtes en 2019 qui méritent d'être soulignées. Au cours de notre enquête sur une plainte concernant l'incapacité d'un plaignant d'accéder à son claim minier en raison d'un tuyau qui bloquait sa route d'accès, il est devenu évident qu'il y avait confusion autour de quel ministère du gouvernement du Yukon (celui de l'Énergie, Mines et Ressources ou celui de la Voirie et Travaux publics) était responsable de l'application de l'accès aux routes aux claims. Grâce au travail de notre équipe RIC, nous avons pu identifier le problème qui a

Yukon ne prévoyait rien permettant à un employé du Bureau d'engager les services de ce Bureau, services qui sont accessibles à tous les autres employés du gouvernement du Yukon. Notre équipe RIC a porté cette lacune à l'attention de la Commission de la fonction publique, qui l'a reconnue comme un oubli et l'a rapidement corrigée. Ces histoires et d'autres se trouvent dans la section EXEMPLES DE NOTRE TRAVAIL de ce rapport annuel.

Objectifs d'efficacité

Nous atteignons notre objectif d'efficacité dans un peu moins de



Équité par design est conçu comme outil d'auto-évaluation proactive pour un OP afin de mesurer l'équité de ses systèmes, politiques et pratiques. Cet outil aide les OP à concevoir des programmes et des services offerts équitablement en appliquant les normes identifiées dans le guide. Le Bureau de l'ombudsman du Yukon utilise également ces normes pour évaluer l'équité lorsque des plaintes sont reçues.

En 2020, une copie du guide sera distribuée aux chefs des OP du Yukon assujetties à la *Loi sur l'ombudsman*, pour leur usage. Il est également disponible sur notre site Web.

Examen de la législation de l'ombudsman

Dans des rapports annuels antérieurs, j'ai indiqué la nécessité d'une révision de la *Loi sur l'ombudsman*. Plus précisément, j'ai souligné que l'ombudsman du Yukon est le seul ombudsman parlementaire au Canada qui ne peut pas ouvrir une enquête de sa propre initiative. Par exemple, dans une juridiction voisine, les Territoires du Nord-Ouest (TN-O.), sa *Loi* est entrée en vigueur en novembre 2019, conférant au Bureau de l'ombud des TN-O. le pouvoir de déposer une plainte de sa propre initiative. Nous avons également découvert en recherchant les lois sur les ombudsmans dans le monde que nous semblons être la seule juridiction au monde à avoir une législation sur les ombudsmans qui n'inclut pas ce pouvoir d'initiative.

Les pouvoirs actuels de l'ombudsman en vertu de la *Loi sur l'ombudsman* doivent également être réexaminés. La *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public* fait référence aux pouvoirs de l'ombudsman en matière d'enquête. Comme mentionné dans mon rapport annuel sur la divulgation d'intérêt public pour 2019, il est nécessaire de clarifier les pouvoirs de l'ombudsman pour s'assurer qu'il n'y a pas

de confusion quant au pouvoir de l'ombudsman et du Commissaire aux divulgations dans l'intérêt public (CDIP) d'obliger la production de documents, y compris ceux contenant des renseignements personnels, et le pouvoir de l'Ombudsman et du CDIP de mener des enquêtes en privé.

De plus, la portée de la *Loi sur l'ombudsman* devrait être élargie. Les municipalités du Yukon devraient être ajoutées à la compétence de l'ombudsman. Une affaire s'est posée en 2019 où la ville de Whitehorse a proposé une politique pour tenir ses réunions du conseil et de la haute direction dans un forum fermé au public. Jusqu'ici ces réunions étaient ouvertes au public. Mon bureau a été contacté au sujet de la politique proposée mais n'a pas pu enquêter sur la question, car je n'ai aucune compétence sur les municipalités. Je note qu'en fin de compte, la politique n'a pas été approuvée par le conseil municipal de Whitehorse.

En 2019, j'ai commencé à examiner les lois ombuds partout au Canada et à l'échelle internationale en vue de soumettre des commentaires

au Président de l'Assemblée législative du Yukon au sujet des modifications proposées à la *Loi sur l'ombudsman*. Je prévois de terminer ce travail en 2020. Une fois terminé, je ferai part de mes commentaires au Président.

Mise à jour sur les objectifs

Dans mon rapport annuel 2017, j'ai noté l'objectif d'améliorer l'équité au sein des OP, grâce à des mesures proactives. La création, distribution et l'utilisation du guide *Équité par design* me facilite l'atteinte de cet objectif.

Comme l'indique le message général d'introduction de ce rapport sur mes trois rôles, je m'efforce d'atteindre l'objectif n° 7, décrit dans mon rapport annuel 2018, qui vise à mettre en œuvre ma stratégie de sensibilisation afin d'accroître la connaissance du public sur le travail de l'Ombudsman. À cet égard, en 2019, nous avons élaboré une carte d'information sur le travail de notre bureau et l'avons distribuée aux maisons du Yukon. Nous avons par la suite été contactés par un nombre de personnes qui ont dit qu'elles ne connaissaient pas notre bureau ou notre travail. À l'automne 2019, nous avons aussi créé un compte Twitter pour aider dans notre travail de sensibilisation. Je continuerai également de travailler avec mon directeur des communications pour trouver des moyens de mieux informer le public sur le travail de l'Ombudsman.

En conclusion OU Remarques finales

Dans la section EXEMPLES DE NOTRE TRAVAIL de ce rapport, vous trouverez plus d'informations sur nos enquêtes et recommandations. Vous trouverez aussi d'autres détails sur notre rendement dans l'exercice de nos fonctions selon la *Loi sur l'ombudsman*, dans la section NOS PERFORMANCES de ce rapport.

Diane McLeod-McKay
Ombudsman



Les 19 dossiers reçus au Bureau de l'ombudsman en 2019 ont été résolus avec succès par notre équipe de résolution informelle de cas. Dans la plupart des enquêtes, nous avons constaté que l'organisme public (OP) avait agi équitablement. Cependant, nous avons fait bon nombre de recommandations pour amélioration, qui ont toutes été acceptées.

Cette section du rapport annuel donne des exemples, tirés de dossiers réels sur lesquels nous avons travaillé cette année, qui illustrent notre travail. Les noms réels des personnes n'ont pas été utilisés et toute information qui servirait à identifier les plaignants a été supprimée, afin de protéger leur vie privée.

► Respect du Bureau de promotion du respect au travail

ADAM EST VENU NOUS VOIR AVEC UN PROBLÈME UNIQUE CONCERNANT LE BUREAU DE PROMOTION DU RESPECT AU TRAVAIL (BPRT). ESSENTIELLEMENT, IL A ATTIRÉ L'ATTENTION SUR LE FAIT QUE LES SERVICES OFFERTS PAR LE BPRT À TOUS LES EMPLOYÉS DU GOUVERNEMENT DU YUKON (GY) N'ÉTAIENT PAS ACCESSIBLES À CEUX TRAVAILLANT AU SEIN DU BPRT

Adam est un ancien employé du BPRT, une branche de la Commission de la fonction publique qui offre des

services confidentiels aux travailleurs du GY qui vivent un conflit au travail ou un comportement irrespectueux, ou qui souhaitent prévenir ou gérer les conflits en lieu de travail. Il ne trouvait pas clair comment la politique de respect en lieu de travail du gouvernement s'appliquait au sein du BPRT. Tous les conflits dans ce bureau sont traités à l'interne sans aucune orientation ni aucun recours sur la façon de procéder si la question n'est pas résolue. De plus, il estimait que c'était un conflit d'intérêts que le directeur du BPRT gère les plaintes les concernant.

Lorsque nous avons discuté de cette plainte avec la Commission de la fonction publique, il a immédiatement reconnu qu'il y avait une lacune dans la politique et a convenu de la mettre à jour avec un processus sur comment cette politique de respect au travail devrait être appliquée pour ceux employés dans son bureau. En quelques mois, le BPRT nous a fourni un projet de document d'orientation pour examen et commentaires. Nous y avons constaté la question traitée profondément, y compris les processus de gestion des conflits et les mécanismes permettant aux employés, au besoin, de demander des conseils à l'extérieur.

Nous avons fermé ce dossier après que le BPRT nous ait informés que ce nouveau processus avait été

communiqué au personnel, discuté et mis en œuvre, et que tous ceux-ci étaient satisfaits du résultat.

► Une taxe pressante sur le logement

XAVIER EST VENU NOUS VOIR AVEC UNE PLAINTÉ SELON LAQUELLE LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET AFFAIRES SOCIALES (SAS) L'AVAIT TRAITÉ INJUSTEMENT. IL ÉTAIT BÉNÉFICIAIRE DU PROGRAMME D'AIDE SOCIALE DU GOUVERNEMENT DU YUKON ET, VIVAIT DANS UNE ROULOTTE LOUÉE SITUÉE SUR UN TERRAIN QU'IL AVAIT ACHETÉ DANS UNE COMMUNAUTÉ DU YUKON. AU MOMENT DE CET ACHAT, SON TRAVAILLEUR SOCIAL L'AVAIT ASSURÉ QU'IL ÉTAIT ADMISSIBLE À CE QUE SES IMPÔTS FONCIERS ANNUEL SOIENT COUVERTS PAR LE PROGRAMME D'AIDE SOCIALE. POUR LES DEUX ANNÉES SUIVANTES, C'EST CE QUI S'EST PASSÉ.



Puis, en juin 2019, lorsque Xavier a présenté sa dernière facture d'impôt foncier à SAS, on lui a dit qu'il n'était plus admissible à cette prestation, et qu'en fait, les paiements précédents étaient incorrects.

Xavier était mécontent pour plusieurs raisons. Il a dit que le ministère ne l'avait pas avisé que les paiements précédents avaient été effectués par erreur, qu'il n'avait pas assez de temps pour prendre d'autres dispositions, qu'il n'avait pas les moyens de payer l'impôt et que les intérêts sur la dette croissaient maintenant.



Lors de notre enquête, nous avons constaté que la *Loi sur l'assistance sociale* (LAS) et ses règlements accordent à SAS le pouvoir discrétionnaire d'émettre des fonds d'urgence. Parce qu'il peut être difficile de trouver un logement stable dans les petites collectivités du Yukon, une utilisation courante des fonds d'urgence est d'aider au logement, y compris le paiement des impôts fonciers. Nous avons également constaté que la raison de la nouvelle position du ministère selon laquelle les impôts fonciers de Xavier n'auraient pas dû être couverts était due à l'interprétation par un superviseur des règlements de la LAS. Cette interprétation était que, parce que la propriété de Xavier était désignée comme commerciale, il n'était pas admissible à cette prestation.

SAS n'a pas tardé à répondre en reconnaissant que Xavier avait une plainte valide et en s'efforçant de la régler rapidement. Xavier a été informé que le paiement de ses impôts fonciers aurait lieu, malgré la classification du terrain comme commercial. SAS a également pris des mesures pour s'assurer que le personnel comprenait l'interprétation de la LAS et de ses règlements et a modifié sa politique sur le paiement des impôts fonciers pour les terrains commerciaux et résidentiels.

SAS a pris des mesures rapides et adéquates pour faire face à la situation de Xavier et éviter que ce type de problème ne se reproduise. Xavier est satisfait du dénouement de son cas.

Au croisé des frontières

MARY LOUISE EST UNE RÉSIDENTE DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE DONT L'EX-CONJOINT VIT AU YUKON. SA PLAINTÉ CONCERNAIT LE PROGRAMME D'EXÉCUTION DES ORDONNANCES ALIMENTAIRES DU YUKON (PEOAY) ADMINISTRÉ PAR LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE. LE PEOAY EST UN SERVICE QUI VEILLE À L'EXÉCUTION DES ORDONNANCES DU TRIBUNAL OU DES ENTENTES PRESCRITES À TITRE D'ORDONNANCE EXIGEANT LE VERSEMENT D'UNE PENSION ALIMENTAIRE POUR UN ENFANT OU



UN CONJOINT. IL PEUT PRENDRE DES MESURES POUR PERCEVOIR LE PAIEMENT LORSQUE CELUI-CI N'EST PAS EFFECTUÉ VOLONTAIREMENT.

Depuis sa séparation en 2010, Mary Louise a eu du mal à obtenir sa pension alimentaire pour enfant. Parce qu'elle vit en Colombie-Britannique, elle eu affaire au bureau intergouvernemental de Victoria et elle estimait qu'il y avait beaucoup de confusion autour de sa situation. Elle s'est plainte que le ministère de la Justice du Yukon, en particulier le Programme d'exécution des ordonnances alimentaires, ne suivait pas ses procédures, ce qui avait entraîné une injustice. Mary Louise a déclaré que des mesures d'exécution n'étaient pas prises concernant son dossier, qu'elle ne recevait pas de mises à jour en temps opportun et qu'un montant pour «dépenses spéciales et extraordinaires» indiqué dans l'ordonnance du tribunal avait été supprimé par PEOAY.

Lors de notre enquête, nous avons constaté que le *BC Family Maintenance Enforcement Program* (FMEP) est l'administratif principal de son dossier et que PEOAY n'a pas le pouvoir de communiquer directement avec elle. Elle doit traiter avec FMEP et son ex-conjoint doit traiter avec PEOAY. De plus, pour des raisons de confidentialité, Mary Louise ne peut être informée des mesures d'exécution spécifiques prises par PEOAY contre son ex-conjoint.

Notre enquête a révélé que sa plainte d'absence de mesures d'exécution n'était pas fondée. En fait, PEOAY avait pris de nombreuses mesures d'application au cours des dernières

années. Alors que PEOAY informait FMEP en C-B de ces activités, ce n'était pas toujours transmis à Mary Louise. Nous lui avons suggéré de soulever la question auprès de FMEP. De plus, nous avons constaté que la suppression du montant des «dépenses spéciales et extraordinaires» provenait de FMEP et non de PEOAY.

Notre bureau n'a trouvé aucune preuve d'injustice de la part du ministère de la Justice et n'a donc pas fait de recommandation. Bien que le résultat ait été quelque peu décevant pour Mary Louise, elle nous a remerciés d'avoir fourni des éclaircissements indispensables quant aux rôles et responsabilités de chaque juridiction pour sa pension alimentaire.

Voie vers la clarté

LARRY A EU UN PROBLÈME PENDANT PLUSIEURS ANNÉES À ACCÉDER À SON CLAIM D'EXPLOITATION DE PLACERS VIA UNE ROUTE D'ACCÈS. LE PIPELINE D'UNE CONCESSION VOISINE A BLOQUÉ SA ROUTE D'ACCÈS À PLUSIEURS REPRISES SUR PLUSIEURS ANNÉES. IL A SIGNALÉ LE PROBLÈME PLUSIEURS FOIS AU MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE, MINES ET RESSOURCES (EMR), MAIS LA RÉPONSE D'EMR PRENAIT DES JOURS OU DES SEMAINES ET LE PROBLÈME N'A CESSÉ DE SE RÉPÉTER. LARRY N'ÉTAIT PAS CONTENT ET A DÉPOSÉ SA PLAINTÉ À NOTRE BUREAU.

Pendant notre enquête, il est devenu clair qu'il y avait confusion autour duquel ministère était responsable des routes d'accès. Bien que Larry ait fait part de son problème à EMR et que celui-ci ait tenté de le résoudre, en fait,



il s'est avéré que le EMR n'avait pas d'autorité en la matière.

Parce que que la route d'accès est directement reliée à une autoroute, elle est considéré une autoroute par la *Loi sur la voirie* et le ministère compétent est le ministère de la Voirie et Travaux publics (VTP), et non EMR.

Notre enquête a révélé qu'EMR traitait fréquemment des problèmes concernant les routes d'accès aux ressources sans l'autorisation législative de le faire, au lieu de renvoyer ces questions à VTP.

Les deux ministères ont reconnu le problème et ont convenu de collaborer à l'élaboration d'un processus clair qui identifie leurs responsabilités spécifiques et indique comment ils travailleront ensemble pour répondre aux préoccupations futures liées aux routes d'accès minières.

Notre bureau a suggéré que le plaignant contacte directement VTP si un problème similaire se produisait au cours de la saison minière 2020. Nous avons aussi recommandé qu'EMR contacte le propriétaire de la concession qui a bloqué la route pour lui dire que tout problème futur serait géré par VTP.

► Plainte sur le processus de plainte

JUDY EST VENUE À NOTRE BUREAU AVEC UNE PRÉOCCUPATION AU SUJET DU PROCESSUS DE PLAINTE À L'HÔPITAL GÉNÉRAL DE WHITEHORSE, QUI EST GÉRÉ PAR LA RÉGIE DES HÔPITAUX DU YUKON (RHY).

Le mari de Judy est mort à l'hôpital et elle n'était pas satisfaite de la façon dont le personnel de l'hôpital l'avait traité au cours de ses derniers jours. Elle a fait part de ses soucis à la direction de l'hôpital mais n'était pas convaincue que l'hôpital suivait réellement ses procédures de plainte. Judy a trouvé le processus qu'elle a vécu déroutant et à la fin, aucun résultat ne lui a été fourni.

Lorsque Judy est venue nous voir, nous avons expliqué que nous n'avions pas compétence pour enquêter sur les soins prodigués à son mari mais que nous pouvions examiner la manière dont l'hôpital avait traité sa plainte.

Lorsqu'un décès survient dans un hôpital géré par RHY, celui-ci le passe en revue avec son processus de l'Amélioration de la qualité/gestion

des risques (AQGR). Il s'agit d'un processus confidentiel qui, au bénéfice de soins de santé de qualité, permet aux personnes impliquées de parler ouvertement des soins prodigués au patient sans crainte de représailles. L'objectif de l'AQGR est de résoudre tout problème dans la prestation des soins et d'améliorer les résultats de santé.

Notre enquête a été difficile car il y avait convergence entre le processus de plainte et celui de l'AQGR. Puisque le processus AQGR est confidentiel, nous avons reçu peu d'information sur ce qui s'est produit en relation avec la plainte. Nous avons appris au cours de l'enquête que le processus établi de plainte n'avait pas été suivi. Au lieu de cela, la haute direction et le personnel médical ont été impliqués dans le traitement de la plainte.

Nous avons déterminé que l'hôpital traitait la plainte de Judy selon la circonstance. Il semble que plus de cadres supérieurs et de personnel médical aient traité la plainte d'une manière plus approfondie que le processus requis de traitement des plaintes. Cependant, l'hôpital n'a pas suivi ses propres procédures de plainte. Nous avons recommandé qu'un examen soit effectué du processus de plainte afin de déterminer s'il est suffisamment complet et s'il tient compte des situations où existent des processus parallèles, en particulier le processus AQGR, et que toute



révision nécessaire de ce processus soit effectuée.

Malgré cela, nous n'avons trouvé aucune injustice dans la façon dont l'hôpital a répondu à la plainte, car l'affaire a reçu suffisamment d'attention.

Cependant, nous avons fait une recommandation sur le processus de plainte de l'hôpital. Puisque ce processus est lié à celui de l'AQGR, certains aspects de la gestion d'une plainte sont effectués au sein de AQGR, qui est confidentiel et donc non transparent. Cela peut laisser un plaignant dans l'ignorance de la gestion de sa plainte. C'est pourquoi nous avons recommandé que l'hôpital entreprenne un examen afin de déterminer si un processus parallèle de gestion des plaintes devrait être élaboré, distinct et en dehors de celui de l'AQGR, afin d'accroître l'équité et la transparence envers les plaignants. Notre recommandation a été acceptée et l'hôpital a mis à jour son processus de traitement des plaintes.

► Des priorités dans l'ordre

JONATHAN A DÉPOSÉ UNE PLAINTÉ CONCERNANT LA FAÇON DONT LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU YUKON (SHY) ACCORDAIT LA PRIORITÉ À CERTAINS DEMANDEURS.

La SHY permet aussi aux candidats de logements sociaux de bénéficier d'une plus grande priorité pour des raisons médicales. Jonathan a estimé que le processus d'adaptation médicale, comme on l'appelle, est injuste parce que ceux qui ont des problèmes de mobilité et ceux de plus de 65 ans avec des incapacités reconnues sont éligibles, mais pas ceux qui ont des maladies rares débilitantes.

Jonathan avait présenté une demande de logement social, en tant que personne ayant reçu un diagnostic de maladie rare, qu'il décrit comme portant gravement atteinte et nécessitant un traitement prolongé. Le processus d'adaptation médicale ne lui a pas donné priorité. Bien qu'il ait par la suite trouvé un logement grâce à un autre programme, il nous a porté sa plainte parce qu'il estimait que le



processus d'adaptation médicale du SHY est injuste.

Lorsque nous avons enquêté, la SHY nous a informés que la politique d'adaptation médicale avait été mise à jour, après le traitement de la demande de Jonathan. La politique améliorée utilise un langage plus général, comprend les problèmes médicaux de santé graves, chroniques ou aigus et renonce à l'âge requis. La motivation derrière ces changements a été en partie la demande de Jonathan ainsi que des cas semblables. La SHY avait estimé que les résultats dans ces cas étaient injustes et avait commencé à faire des efforts pour élaborer une politique améliorée.

En vertu de la nouvelle politique, la SHY a confirmé que des candidats tels que Jonathan peuvent bénéficier d'une priorité. À la lumière de ces efforts manifestes pour rendre la politique plus souple et plus inclusive, nous sommes convaincus que le nouveau

processus est raisonnable et équitable.

Nous avons noté que la politique et le formulaire pertinents n'étaient pas facilement accessibles en ligne et que le langage décrivant le processus d'adaptation médicale semblait obsolète et peu clair. Notre bureau a suggéré que ce soit amélioré et la SHY a entamé le processus de mise à jour de ses documents en ligne alors que notre enquête était en cours.

► Juste accès

ASPEN A CONTACTÉ NOTRE BUREAU EN S'INQUIÉTANT DU FAIT QUE LE MINISTÈRE DE LA VOIRIE ET TRAVAUX PUBLICS (VTP) NE LUI AVAIT PAS ACCORDÉ DE PERMIS POUR CONSTRUIRE UNE ROUTE D'ACCÈS À SA CARRIÈRE DE GRAVIER, CE QU'ELLE JUGÉAIT INJUSTE. ELLE A DÉCLARÉ QUE LA POSITION DE VTP ÉTAIT QUE SA ROUTE PROPOSÉE NE SATISFAISAIT PAS AUX EXIGENCES D'ESPACEMENT MINIMUM

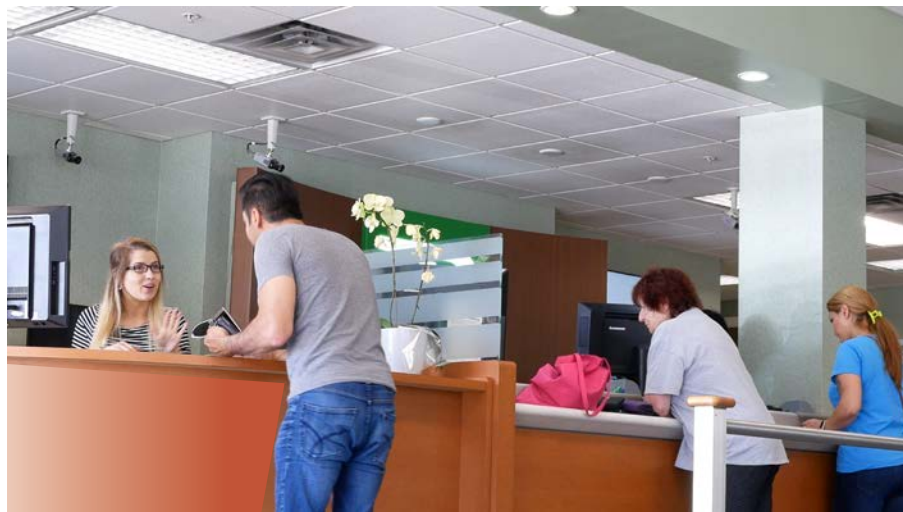


ET NE POUVAIT PAS ÊTRE APPROUVÉE. AU LIEU DE CELA, IL A ÉTÉ PROPOSÉ QU'ASPEN UTILISE UNE ROUTE D'ACCÈS APPARTENANT À LA VILLE POUR SE RENDRE À LA CARRIÈRE. BIEN QU'ASPEN NE S'OPPOSE PAS FERMEMENT À CE PLAN, ELLE CRAINT QU'IL NE LUI DONNE PAS UN DROIT D'ACCÈS GARANTI, À PERPÉTUITÉ.

En examinant ce cas, nous avons découvert qu'Aspen n'avait pas encore soumis de demande de permis à VTP. Au lieu de cela, une demande pour une nouvelle route d'accès a été soumise à l'Office d'évaluation environnementale et socioéconomique du Yukon (YESAB) dans le cadre de l'évaluation requise pour une demande de terre pour aménagement d'une carrière. Au cours du processus YESAB, VTP a soumis des commentaires indiquant que la route d'accès proposée au site n'était pas conforme aux exigences d'espacement.

Bien qu'Aspen n'ait pas encore soumis sa demande à VTP, nous avons enquêté sur les politiques d'espacement pertinentes aux routes d'accès et avons constaté que la route proposée par Aspen ne satisfait pas aux exigences.

Aucune preuve d'injustice n'a été trouvée.



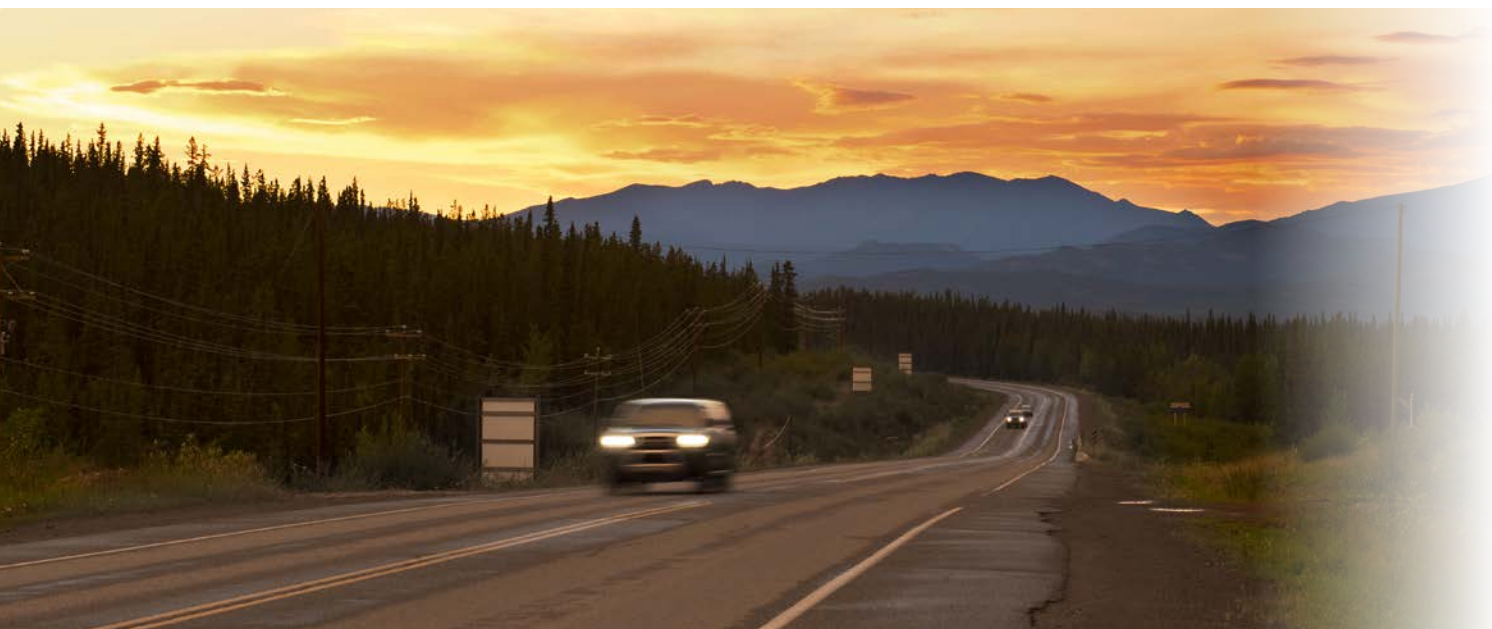
▶ Se présenter pour soins de santé

JAI A CONTACTÉ NOTRE BUREAU POUR SE PLAINDRE D'UNE EXIGENCE DES SERVICES ASSURÉS DE SANTÉ DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET AFFAIRES SOCIALES (SAS). IL EST EXIGÉ QUE LES CEUX QUI DOIVENT CONFIRMER LEUR RETOUR AU YUKON APRÈS UNE ABSENCE TEMPORAIRE SE RENDENT EN PERSONNE AU BUREAU DE SAS.

J'ai compris le pourquoi de cette exigence, à savoir de déterminer et confirmer l'admissibilité aux services assurés de santé. Cependant, il pense que la règle n'est pas appliquée équitablement et n'est pas juste pour ceux qui pourraient avoir des problèmes de santé, de mobilité, moins de ressources et sans accès à un véhicule.

Après avoir examiné la *Loi sur l'assurance santé* et les règlements qui régissent ces questions, et après discussions avec SAS, notre enquête a déterminé que le ministère n'a pas actuellement le pouvoir d'exiger que les individus se présentent en personne après une absence temporaire du territoire.

Pour résoudre le problème, SAS a déterminé que le formulaire d'absence temporaire devrait être modifié pour inclure un serment signé confirmant que l'informations fournies par la personne sont véridiques. Le ministère a remanié le formulaire, mais il y a eu des retards importants dans sa mise en œuvre. Notre bureau continue de faire le suivi sur cette question avec SAS.



NOS PERFORMANCES EN 2019

Perfectionnement

L'ombudsman a assisté à la réunion du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCPO) avec ses collègues de tout le Canada. La réunion de cette année a eu lieu à Victoria, en Colombie britannique. Des ombudsmans de partout au Canada assistent à ces réunions qui leur offrent une occasion de discuter les expériences, les défis et les solutions. Un nouveau membre des Territoires du Nord-Ouest (TN-O.) a assisté à la réunion du CCPO de cette année, car les TN-O. ont pour la première fois un ombudsman après l'entrée en vigueur de leur *Loi sur l'ombudsman* le 18 novembre 2019.

Un membre du personnel a suivi le cours *Essentials for Ombuds* à l'Université York. Ce cours aide les étudiants à se familiariser avec la théorie et la pratique du rôle d'ombudsman et à développer une compréhension plus approfondie des exigences et des attentes en explorant et en examinant la myriade de problèmes en évolution dans le domaine des ombudsmans aujourd'hui et en apprenant les meilleures pratiques de partout au Canada.

Plaintes contre l'Ombudsman

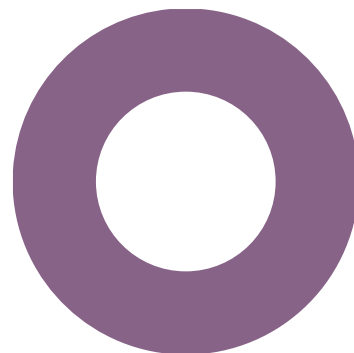
Aucune



Notre performance avec les enquêtes

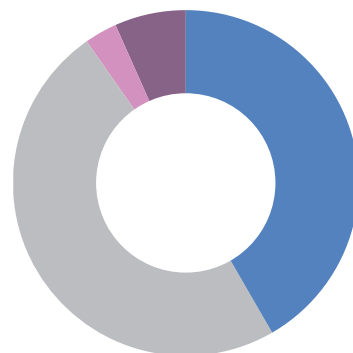
Enquêtes approfondies- objectif 1 an

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



Résolution informelle - objectif 90 jours

	Clos (en moins de 90 jours)	13
	Clos (plus de 90 jours)	15
	Toujours ouverts (moins de 90 jours)	1
	Toujours ouverts (plus de 90 jours)	2



Activités liées à la Loi sur l'ombudsman en 2019

Résolue à l'admission - pas de dossier ouvert

Demandes de renseignements	44
Plaintes traitées au travers de démarches informelles	28
Ne relevant pas de nos compétences	1
Dirigés vers d'autres ressources	14

Total 87

Dossiers ouverts par type

Dossiers ouverts pour des plaintes traitées au travers de la résolution informelle	19
Dossiers d'enquêtes ouverts	0

Total 19

Total des dossiers ouverts en 2018 19

Dossiers reportés des années précédentes 14

Dossiers fermés en 2018 28

Dossiers reportés 5

Dossiers ouverts en 2019 (par organisme public)

Organisme public	Nombre de dossiers			Recommandations		
	Résolution informelle	Enquêtes	Total	Officielles*	Acceptées	Pas encore mis en place (y compris les années antérieures)
Commission de la fonction publique	1	0	1			
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	1	0	1			
Conseil d'administration de la société du Centre des arts du Yukon	1	0	1			
Éducation	1	0	1			
Énergie, Mines et Ressources	2	0	2			
Finance	1	0	1			
Justice	3	0	3			
Santé et Affaires sociales	7	0	7			
Société d'habitation du Yukon	1	0	1			
Société des alcools du Yukon	1	0	1			
Voirie et Travaux publics	3	0	3			

*Recommandations officielles formulées par l'ombudsman dans le cadre d'un rapport d'enquête en 2019.





RAPPORT ANNUEL 2019 DE LA COMMISSAIRE À L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU YUKON



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

Monsieur le président :

Comme l'exige l'article 47 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et l'article 97 de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux*, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée pour l'année civile 2019.

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

Bien cordialement,

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

APERÇU DU TRAVAIL

Le Bureau de la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP) a eu une année bien remplie. La commissaire et son personnel ont ouvert et traité 111 dossiers. Cela représente une légère baisse par rapport à 2018 quand 136 dossiers ont été ouverts, mais c'est un nombre sensiblement supérieur à celui des années 2013-2017 quand le commissariat ouvrait en moyenne 46 dossiers par année. Cela témoigne d'une hausse constante du travail pour le Bureau de la CIPVP.

La majorité des dossiers ouverts en 2019 ont été des demandes d'examen en vertu de la *Loi sur l'accès à l'Information et à la protection de la vie privée* (LAIPVP). Onze de ces demandes d'examen n'ont pas pu être réglées et ont été soumises à une enquête et un arbitrage par la commissaire conformément à la LAIPVP. Cela représente un nouveau record de cas soumis à l'arbitrage en vertu de la Loi en une seule année. De plus, la commissaire a émis quatre rapports d'enquête et une décision en vertu de la LAIPVP.

La commissaire a aussi examiné deux plaintes et a produit deux rapports de contrepartie en vertu de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* (LPGRM).

Ce volume de travail est considérable, compte tenu du fait que seuls 10 rapports d'arbitrage ont été émis dans les cinq années antérieures à 2019. Ce nombre élevé de rapports d'arbitrage tient principalement au fait que les OP et les dépositaires ne soumettent pas à temps les preuves exigées pour régler les questions selon les processus d'examen et de règlement des plaintes.

Mesures de rendement

LAIPVP

Nous atteignons constamment notre objectif de rendement pour régler les demandes de révision (DDR) dans un délai de 90 jours. Dans la plupart des cas, si la DDR n'est pas réglée en moins de 90 jours, elle est soumise à un arbitrage. Pour 6 des 48 DDR, mon équipe chargée de la résolution informelle de cas (équipe

RIC) a continué d'essayer de régler la DDR après le délai de 90 jours et a réussi à la régler, avant qu'on en arrive à l'arbitrage. Pour les investigations en vertu de la LAIPVP, nous devons améliorer notre façon de gérer les dossiers, car la majorité de ces dossiers ont dépassé les délais d'exécution établis.

LPGRM

Nous avons atteint nos objectifs de rendement pour tous les 17 dossiers de plaintes qui ont fait l'objet d'une investigation et ont été réglés par l'équipe RIC. Selon la LPGRM, le règlement d'une plainte doit se faire dans un délai de 90 jours.

Persistance des problèmes d'accès à l'information

À la lumière de notre expérience au cours de l'année écoulée, le programme d'accès à l'information géré par le gouvernement du Yukon doit être réparé. Notre travail de révision des décisions prises par les OP pour ce qui est des dispositions de la LAIPVP et de la LPGRM concernant l'accès à l'information et notre examen des procédés employés pour faciliter

l'accès à l'information nous ont permis d'identifier un certain nombre de problèmes sérieux, qui sont notés dans les sections ci-dessous.

Confusion au sujet de l'accès à l'information

Durant l'année 2019, nous avons continué de voir une grande confusion chez les coordonnateurs de l'accès à l'information (AI) des OP en ce qui a trait à l'application des dispositions de la LAIPVP concernant l'AI. Cela a énormément compliqué le règlement des questions à l'étude. Lors du processus de révision, un enquêteur de notre équipe chargée de la résolution informelle de cas (équipe RIC) demande au coordonnateur de l'AI de fournir une preuve suffisante pour établir qu'une exception s'applique au droit à l'accès à l'information. La preuve que l'exception s'applique incombe à l'OP. Dans un grand nombre de révisions effectuées en 2019, la preuve fournie ne suffisait malheureusement pas pour déterminer si l'OP était autorisé à appliquer l'exception. L'équipe RIC a donc été forcée de faire de multiples demandes d'information et de rencontrer en personne les coordonnateurs de l'AI et des fonctionnaires du Ministère pour obtenir la preuve nécessaire pour se faire une opinion sur l'application de l'exception.



Dans 10 dossiers de révision qui ont été soumis à un arbitrage comportant des demandes d'accès concurrentes pour le même ministère (organisme



public), l'équipe RIC a été appelée à examiner des milliers de documents pertinents à ces 10 demandes d'accès. Dans des conditions normales, ce nombre poserait déjà des difficultés, mais ce qui a rendu les choses encore plus difficiles a été la découverte que les réponses aux demandes d'accès avaient été faites d'une manière incorrecte par l'OP. Au lieu de procéder à un examen détaillé, des dossiers entiers avaient été retenus. Il nous a donc fallu non seulement examiner les dossiers, mais aussi sensibiliser l'organisme public à la façon de procéder pour les demandes d'accès et d'interpréter la LAIPVP et leur indiquer quels renseignements étaient nécessaires pour que nous puissions faire nos révisions. Comme nous n'avons qu'un délai de 90 jours pour régler la question à l'étude, le temps nous a tout simplement manqué.

Ce manque de compréhension de de la part des OP et de leur personnel des dispositions de la LAIPVP sur l'accès à l'information a retardé considérablement l'accès à l'information des auteurs des demandes.

Recherches inadéquates

Dans mon rapport annuel 2018, j'ai mentionné que les OP n'effectuaient pas leurs recherches correctement. L'insuffisance des recherches constitue encore un problème en 2019. Les enquêtes que nous avons menées sur les allégations de recherches insuffisantes ont montré que certains

OP doivent instaurer de meilleures procédures de recherche pour les documents faisant l'objet d'une demande d'accès à l'information.

Retards à fournir l'information

Nous avons étudié 10 dossiers pour lesquels l'OP ou le dépositaire n'avait pas respecté les délais de réponse aux demandes d'accès à l'information, ce qui a voulu dire que l'auteur de la demande a dû attendre très longtemps avant de recevoir une réponse (voir *Des retards affectent le droit à l'accès à l'Information* p. 22 du présent rapport annuel).



Confusion au sujet des documents

Lors du règlement de plusieurs cas, nous nous sommes trouvés dans des situations où il nous a été difficile de savoir quel OP avait la garde ou le contrôle des documents pertinents. Dans un cas, la confusion venait de l'amalgamation des fonctions des ressources humaines de quatre ministères en un seul. Dans un autre cas, il n'était pas clair qui, d'un OP fédéral ou territorial, avait le contrôle des documents. Il est essentiel que les OP et les dépositaires sachent précisément de quels documents ils sont responsables, du point de vue de l'accès à l'information, mais aussi de la protection de la vie privée.

Implication du responsable des documents

J'ai déclaré à plusieurs reprises que l'implication du responsable des documents du gouvernement du Yukon dans le traitement des demandes d'accès à l'information était problématique. Nous avons observé

plusieurs cas en 2019 où, en raison de l'intervention du responsable des documents, les auteurs de demandes d'accès ont reçu de l'information incorrecte.

Pour améliorer l'accès à l'information

Par notre travail en 2019 et dans les années précédentes, nous savons qu'il faut plus de formation sur les dispositions de la LAIPVP concernant l'accès à l'information (AI), pour les personnes qui traitent les demandes d'accès aussi bien que pour les cadres supérieurs des ministères. C'est pour cela que nous avons entrepris un certain nombre d'initiatives en 2019 pour aider les OP à améliorer leurs procédés en matière d'AI. Ces initiatives comprennent ce qui suit :

- passer du temps avec les coordonnateurs de l'AI et les fonctionnaires des ministères pour les aider à mieux comprendre les dispositions de la LAIPVP concernant l'accès à l'information et à mieux les appliquer;
- établir des lignes de conduite sur la façon de mener les recherches appropriées;
- rencontrer régulièrement le Bureau de l'AIPVP; et
- mettre sur pied un programme de mentorat avec tous les coordonnateurs de l'AI qui, par le biais de ce programme, travaillent à nos côtés pour mieux savoir comment appliquer les dispositions concernant l'AI lorsqu'ils traitent une demande d'accès à l'information.

Ce travail nous permettra d'attendre le 3e objectif qui est énoncé dans mon rapport annuel 2018 : améliorer l'accès à l'information en collaborant avec les organismes publics (OP) pour rendre l'accès à une plus grande quantité d'informations possible sans demande d'accès et en améliorant les connaissances des responsables du traitement des demandes officielles d'accès à l'information.

En 2020, nous poursuivrons cette tâche. Nous aiderons en outre les coordonnateurs de l'AI à mieux comprendre la nouvelle LAIPVP lorsqu'elle entrera en vigueur.

Des progrès dans la protection de la vie privée

la sensibilisation à la protection de la vie privée se poursuit au Yukon, tant au sein d'organisations comme les OP et les dépositaires que parmi les citoyens. Nous recevons de plus en plus de questions sur les responsabilités des OP et des dépositaires dans le cadre de la LAIPVP et de la LPGRM. Ces questions nous sont adressées par le personnel de ces organismes et par le public, ce qui est très encourageant.

Nous avons reçu 18 plaintes en 2019 au sujet de la protection de la vie privée. Dans la majorité des cas, il s'agissait de plaintes au sujet de divulgations non autorisées, de renseignements personnels ou de renseignements personnels sur la santé, qui se sont avérées être des atteintes à la vie privée. Dans un des cas, un dépositaire a dû notifier la personne affectée par l'atteinte à la vie privée, nécessaire selon la LPGRM lors qu'il est possible que l'atteinte à sa vie privée entraîne un préjudice important pour la personne.

Dans plusieurs des atteintes à la vie privée, il s'agissait de la collecte de renseignements personnels pour les besoins de l'adaptation du lieu de travail. Cela m'a troublée, compte tenu du travail que notre bureau a accompli avec la Commission de la fonction publique (CFP) et les ministères du gouvernement du Yukon pour développer des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée pour mieux protéger les renseignements personnels, notamment en limitant la collecte, l'utilisation et la divulgation.

En raison de ces plaintes, et surtout parce qu'elles étaient fondées, j'ai l'intention de rencontrer en 2020 des représentants de la CFP et les directeurs des ressources humaines des ministères du gouvernement du Yukon pour discuter de ces plaintes et leur faire réévaluer leurs mesures de protection de la vie privée pour tout renseignement personnel collecté pour les besoins de l'adaptation du lieu de travail.

Qu'il y ait une augmentation du nombre d'atteintes à la vie privée qui ont été signalées n'est pas nécessairement une mauvaise chose. C'est souvent le signe que les employés

et le public prennent plus conscience de leurs droits et responsabilités en matière de protection de leur vie privée en vertu de la LAIPVP et de la LPGRM. Je mentionnerai, toutefois, qu'en 2019 nous n'avons reçu qu'un signalement obligatoire d'atteinte à la vie privée en vertu de la LPGRM par un dépositaire. Cela me laisse croire qu'il reste encore du travail à faire pour que les dépositaires reconnaissent les atteintes à la vie privée et satisfassent aux exigences en matière de signalement conformément à la LPGRM.

Pour mieux sensibiliser l'opinion à la LPGRM, nous avons fait des présentations à divers groupes, notamment au ministère de la Santé et des Affaires sociales, à des médecins de l'Hôpital général de Whitehorse et à des dépositaires moins importants. À la suite de notre rencontre avec les médecins, nous avons été invités à travailler avec la Yukon Medical Association (YMA) pour développer des outils pour aider les dépositaires moins importants à remplir leurs engagements en vertu de la LPGRM. Nous avons aussi été invités par deux établissements de santé à évaluer leur conformité à la LPGRM. Nous développons actuellement une trousse d'outils d'évaluation pour effectuer ces évaluations. Nous avons l'intention de nous servir des résultats des évaluations pour développer, en partenariat avec la YMA, une trousse d'outils pour les médecins et les petits dépositaires.

Le travail que nous avons entrepris en 2019, et que nous continuerons en 2020, permettra d'atteindre deux autres des objectifs énoncés dans mon rapport annuel 2018 :

2e objectif - soutenir l'élaboration de programmes de gestion de la vie privée pour les OP et les dépositaires;

7e objectif - mettre en œuvre ma stratégie de sensibilisation afin d'accroître les connaissances du public et du secteur de la santé sur les mandats du bureau et d'informer le public de ses droits

Nouvelle LAIPVP

Nous avons été avisés à fin 2019 que la nouvelle Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée entrerait en vigueur au printemps 2020. En octobre 2019, nous avons reçu une copie de quelques projets de règlements et nous avons soumis nos commentaires au ministère de la Voirie et des Travaux publics. À la fin de 2019, nous n'avions toujours pas reçu une version complète des projets de règlements.

Nous travaillerons fort pendant la première partie de l'année pour nous préparer à la mise en application de la nouvelle LAIPVP, qui devrait accroître considérablement la charge de travail de notre bureau.

Révision de la LPGRM

La LPGRM doit être révisée avant le 31 août 2020. J'ai l'intention de faire plusieurs recommandations pour l'améliorer, notamment celles qui amélioreront les droits à la vie privée des citoyens et citoyennes et accroîtront les pouvoirs de la CIPVP. (Voir *La détresse du tigre édenté* p. 25).



Ma participation à la révision de la LPGRM me permettra d'atteindre le 8e objectif, énoncé dans mon rapport annuel 2018, celui de participer à la révision de la LPGRM en 2020.

Remarques finales

Dans EXEMPLES DE NOTRE TRAVAIL EN 2019, vous trouverez plus de renseignements sur nos activités dans le cadre de la LAIPVP et de la LPGRM. Vous trouverez aussi comment nous nous acquittons de nos fonctions pertinentes à ces lois dans la section NOS PERFORMANCES EN 2019.

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

Grâce à notre travail sur les dossiers de 2019, en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) et de la *Loi sur la protection et la gestion des renseignements médicaux* (LPGRM), nous avons pu identifier bon nombre de problèmes récurrents qui ont mené à des plaintes. Ceux-ci comprennent:

- En vertu de la LAIPVP
 - Confusion au sujet de l'accès à l'information
 - Recherches incorrectes
 - Confusion au sujet des documents
 - Implication du responsable des documents
 - Plaintes et atteintes à la vie privée en vertu de la LAIPVP et de la LPGRM.
- Cette section du rapport annuel met en évidence ces problèmes persistants

en fournissant des exemples, tirés de dossiers réels sur lesquels nous avons travaillé cette année, qui illustrent ce qui s'est passé. Tous les cas décrits ci-dessous ont été traités par notre équipe de résolution informelle de cas. Les noms réels des personnes n'ont pas été utilisés dans ces histoires et toute information qui servirait à identifier les plaignants a été supprimée, afin de protéger leur vie privée.

CONFUSION AU SUJET DE L'ACCÈS À L'INFORMATION

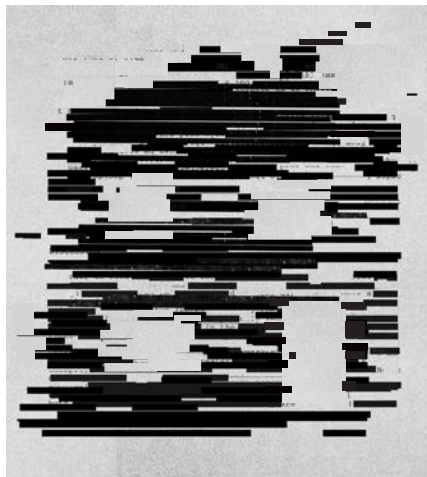
Pendant 2019, nous avons éprouvé des difficultés considérables à régler les plaintes concernant l'accès à l'information parce que les coordonnateurs de l'accès à l'information dans les organismes publics (OP) ne savent pas comment appliquer les dispositions sur l'accès à l'information de la LAIPVP. Ceci a entraîné de longs retards dans l'accès à l'information pour les demandeurs.

► Pas tout à fait faux, pas tout à fait vrai

JERRY A SOUMIS UNE DEMANDE D'ACCÈS AU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET AFFAIRES SOCIALES (SAS) POUR OBTENIR DES INFORMATIONS SUR LES LOGEMENTS DE LOCATION, Y COMPRIS LES LOGEMENTS VACANTS, LES LOGEMENTS SOCIAUX, LES COÛTS DE LOCATION AUPRÈS DE PARTICULIERS ET DE L'INFORMATION PRÉCISE SUR UNE PROPRIÉTÉ PRIVÉE QUI AVAIT ÉTÉ LOUÉE PAR LE GOUVERNEMENT DU YUKON.

Le ministère a accordé un accès partiel aux dossiers, mais Jerry a demandé à notre bureau d'examiner ce qu'il avait reçu. Notre typique première approche a été de travailler dans le cadre de notre résolution informelle de cas. Nous avons demandé les documents, mais le ministère n'a fourni qu'une seule page, identifiée par Jerry comme étant en litige. Notre bureau a essayé plusieurs fois d'expliquer que nous avons la compétence pour examiner les dossiers pertinents dans leur

intégralité; sinon, nous ne pouvons rien déterminer. Malgré cela, les dossiers complets non caviardés ne nous ont pas été fournis jusqu'à ce que la CIPVP émette un avis officiel de produire les documents. Il est très rare et peut-être sans précédent que cette étape soit requise dans le cadre de notre résolution informelle de cas.



Avec les documents complets en main, nous avons déterminé que certains caviardages avaient été bien faits pour la protection des renseignements personnels de personnes sous la garde des Services aux adultes handicapés. Nous avons également trouvé que d'autres auraient pu être mieux faits pour un meilleur équilibre entre le droit d'accès du demandeur et la vie privée des résidents. Normalement, nous aurions recommandé que le ministère publie notre version suggérée des documents, mais il y a avait un hic. Puisque les documents avaient déjà

été fournis au demandeur, la combinaison de ceux-ci avec notre version aurait équivalu aux documents entiers non caviardés, ce qui aurait violé la LAIPVP.

En raison de la façon dont les caviardages avaient été faits en premier lieu, nous avons dû recommander au ministère de continuer à ne pas divulguer les renseignements en cause au demandeur. Cela dit, nous avons partagé nos observations avec le ministère, expliqué comment les caviardages auraient pu être faits et leur avons demandé de revoir leur méthodologie afin de garantir que les droits d'accès des demandeurs soient adéquatement équilibrés avec la protection de la vie privée.

► Si vous ne savez pas... il faut apprendre

ANNE A DÉPOSÉ UNE PLAINTÉ À NOTRE BUREAU APRÈS AVOIR FAIT UNE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS À L'ÉCOLE SECONDAIRE PORTER CREEK (ESPC). L'ÉCOLE FAIT PARTIE DU MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, QUI EST UN OP EN VERTU DE LA LAIPVP. L'ESPC N'A PAS RÉPONDU DANS LE DÉLAI DE 30 JOURS PRÉVU DANS LA LOI MAIS ANNE A REÇU UNE LETTRE DU MINISTÈRE, DISANT QU'IL TRAVAILLAIT SUR LA DEMANDE, MAIS QU'IL NE POUVAIT PAS LA TERMINER DANS LE DÉLAI PRÉVU PAR LA LOI.

Lors de notre enquête, le ministère a expliqué que les employés de l'école impliqués dans la demande d'accès



ne connaissaient pas le processus de production de documents selon la LAIPVP, ce qui a entraîné le retard.

À l'origine, l'école a caviardé des renseignements avant d'envoyer les documents à la coordonnatrice de la gestion de la protection des renseignements personnels du ministère, qui a ensuite expliqué que les documents auraient dû lui être fournis sans caviardage et que c'était son rôle de les faire. Ensuite, l'école a modifié les documents non caviardés avant de les envoyer à la coordonnatrice, ajoutant des dates et des numéros de page, ce qui a incité la coordonnatrice à expliquer que les

documents doivent lui être fournis sans modification.

Lorsqu'il est devenu clair qu'il y avait un manque de connaissances sur l'accès à l'information selon la LAIPVP, le ministère a voulu fournir de l'information sur la loi à l'administration de l'école, afin de régler ce problème. Une présentation sur la LAIPVP a été faite à l'équipe de gestion, et la coordonnatrice de la gestion de la protection des renseignements personnels a offert d'envoyer des informations supplémentaires sur la LAIPVP à toutes les écoles et sur la façon de gérer les demandes d'accès.

RECHERCHES INADÉQUATES

En 2019, nos enquêtes sur les allégations de recherches inadéquates ont révélé un problème persistant dans ce domaine. Certains OP doivent établir de meilleures procédures pour trouver les documents faisant l'objet d'une demande d'accès.

▶ Quand la mémoire n'est pas si bonne

CHRIS A FAIT UNE DEMANDE POUR SES PROPRES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS AUPRÈS DU MINISTÈRE DU TOURISME ET CULTURE. APRÈS AVOIR REÇU DES DOCUMENTS ET DISCUTÉ AVEC UN EMPLOYÉ DU MINISTÈRE, CHRIS S'EST INQUIÉTÉ. IL PENSAIT QUE CERTAINS DES DOCUMENTS QU'IL CHERCHAIT AVAIENT PEUT-ÊTRE ÉTÉ MANQUÉS. IL A ÉGALEMENT TROUVÉ ÉTRANGE QU'IL Y AIT EU UNE PÉRIODE DE SIX MOIS PENDANT LAQUELLE AUCUN DOCUMENT PERTINENT N'A ÉTÉ TROUVÉ.

Après avoir parlé avec le ministère, Chris est devenu encore plus inquiet, car il semblait que les critères pour déterminer quels documents et où chercher étaient principalement basés sur la mémoire d'une personne, la coordonnatrice de la LAIPVP au ministère.

Au cours de notre enquête, le ministère a déclaré qu'après une enquête antérieure par notre bureau, il avait identifié des lacunes dans son processus de demande de la LAIPVP et

avait ensuite élaboré des procédures et des outils écrits détaillés pour aider ses employés. De plus, le ministère s'était engagé à veiller à ce que le personnel reçoive une formation adéquate sur ses obligations en vertu de la LAIPVP. Nous avons déterminé que la demande de Chris était complétée avant la mise en œuvre des nouvelles procédures.

Malgré cela, le ministère était catégorique sur le fait que rien n'avait été manqué lors de la recherche de la demande de Chris. Ce n'est que lorsqu'il a été confronté à des suggestions supplémentaires et à des détails précis qu'il a admis que des documents avaient bel et bien été manqués.

Bien que l'approche du Ministère soit sur la bonne voie, à l'origine, il n'a pas respecté ses obligations de fournir à Chris une réponse ouverte, précise et complète. Son processus ne tenait pas compte de la possibilité que des employés précédemment en poste aient certains des dossiers pertinents. De plus, le ministère n'a pas avisé le responsable des documents qu'en raison du changement d'emploi d'un employé, il était probable que d'autres documents pertinents étaient sous la garde et le contrôle d'un autre OP.

Cela montre à quel point il est important pour les OP d'avoir des procédures en place pour garantir que des recherches adéquates sont effectuées. Cela montre également un



problème sous-jacent. Il n'y a pas de politique globale du gouvernement du Yukon pour régir la gestion de l'information entre les ministères et un manque général de formation adéquate. Si cela ne change pas, notre bureau continuera de recevoir de telles plaintes.

Ce cas a été résolu lorsque le ministère a fourni à Chris une réponse modifiée y compris les dossiers manquants et qu'il a accepté de mettre en œuvre nos recommandations. Une d'elles était que le ministère établisse une approche plus structurée de la recherche de documents, qui s'appuie le moins possible sur la mémoire des employés, et comprend une procédure écrite, des directives pratiques, une liste de vérification pour la recherche

avancée et un outil de suivi des documents. L'autre devait être la consultation avec le responsable des documents, par exemple, s'il pense que des documents pertinents pourraient être sous la garde et le contrôle d'un autre OP.

► Cherchez et vous trouverez... si le classement est bon

NOUS AVONS REÇU UNE PLAINTE DE REBECCA CONCERNANT LA RÉPONSE DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE À SA DEMANDE D'ACCÈS. ELLE ESTIME

QUE LE MINISTÈRE N'A PAS EFFECTUÉ UNE RECHERCHE ADÉQUATE DES DOCUMENTS RÉPONDANT À SA DEMANDE. EN PARTICULIER, REBECCA PENSAIT QU'IL MANQUAIT DES «RAPPORTS D'INFORMATION» ET DES «RAPPORTS SUR LE RECOURS À LA FORCE» POUR UN CERTAIN NOMBRE DE DATES.

Après enquête, le ministère a enquêré auprès du Centre correctionnel de Whitehorse (CCW) sur les documents en cause. Il s'est avéré qu'ils existaient, mais qu'ils avaient été mal classés et avaient été manqués lors de la recherche initiale, tous par erreur

humaine. Le résultat a été que 37 pages pertinentes supplémentaires ont été trouvées et fournies à Rebecca.

Le ministère a réglé cette question très rapidement, dès le lendemain de la réception de la plainte. De plus, pour éviter que ce problème ne se reproduise, le ministère de la Justice a accepté notre recommandation d'assurer que les employés du CCW responsables de la gestion de l'information reçoivent une formation adéquate, y compris les principes directeurs.

CONFUSION AU SUJET DES DOCUMENTS

Dans plusieurs cas traités en 2019, nous avons trouvé qu'il n'était pas clair quel OP avait la garde ou le contrôle des documents pertinents. Cette confusion s'est produite pour diverses raisons, mais elle souligne pourquoi il est si important que les OP et les déposataires soient clairs sur les documents dont ils sont responsables.

► Quoi, pas de documents?

JEFF, UN DÉTENU DU CENTRE CORRECTIONNEL DE WHITEHORSE (CCW), NOUS A DÉPOSÉ UNE PLAINTE CONCERNANT SA DEMANDE D'ACCÈS AUX DOCUMENTS, Y COMPRIS UNE VIDÉO DE SON ARRIVÉE AU CENTRE APRÈS SON ARRESTATION. JEFF ÉTAIT TRÈS CONTRARIÉ PAR SON TRAITEMENT, LE DÉCRIVANT COMME VIOLENT ET EFFRAYANT. IL VOULAIT AVOIR ACCÈS À LA VIDÉO DE CET INCIDENT.

Le ministère de la Justice a répondu en disant qu'il n'avait ni la garde ni le contrôle des documents pertinents. Lors de notre enquête, nous avons trouvé des preuves suggérant que la réponse du ministère était incorrecte. Par exemple, la vidéo demandée par Jeff, prise dans l'unité de traitement des arrestations, est une initiative conjointe du gouvernement territorial (Justice et CCW) et du gouvernement fédéral (la GRC), et le flux vidéo est dirigé à la fois vers les serveurs du CCW et de la GRC.



Justice a modifié sa réponse à Jeff, confirmant qu'elle avait la garde et le contrôle de la vidéo. En fin de compte, accès à la vidéo a été refusé à Jeff, mais nous avons au moins été en mesure de résoudre le problème de compétence sur qui avait les documents recherchés.

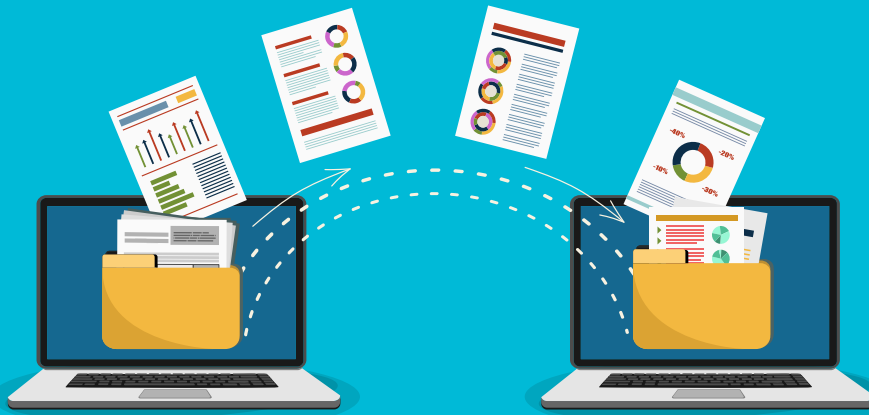
► Où sont ils déjà?

ELSA A TRAVAILLÉ UN CERTAIN TEMPS POUR LA SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU YUKON (SAY) ET LOTERIES YUKON (LY). ELLE A DEMANDÉ À TOUS LES DEUX DES DOCUMENTS LIÉS À SON TRAVAIL DANS CES DEUX ORGANISMES PUBLICS. ELSA A REÇU QUELQUES DOCUMENTS, MAIS ELLE CRAIGNAIT QUE LA RECHERCHE

DE SES DOCUMENTS N'AVAIT PAS ÉTÉ ADÉQUATE ET QU'IL Y EN AVAIT PLUS. ELLE ÉTAIT AU COURANT DE PLUSIEURS DOCUMENTS QUI AURAIENT DÛ FAIRE PARTIE DE CE QUI LUI AVAIT ÉTÉ DONNÉ, MAIS QUI NE L'ÉTAIENT PAS. ELLE A DONC PORTÉ L'AFFAIRE À NOTRE BUREAU.

Au début, ce qui a semblé être une simple demande a pris une autre tournure.

Par la suite, nous avons découvert que SAY, LY, le ministère des Finances et le ministère du Conseil exécutif (CE) avaient regroupé leurs départements de ressources humaines ainsi que leurs documents sous un seul bureau,



hébergé par CE, qui fournit des services partagés aux quatre ministères. En plus, lors de cette plainte, ce bureau avait été transféré du CE à la Commission de la fonction publique (CFP). Cela a compliqué les choses.

Tout d'abord, nous avons déterminé que la recherche par CE des documents d'Elsa n'avait pas été adéquate. Cela était dû à une combinaison de facteurs, y compris l'erreur humaine, un manque de compréhension du programme partagé des ressources humaines et le fait qu'Elsa avait travaillé non seulement à SAY et LY, mais aussi à CE, ce qui signifiait que les trois OP avaient certains documents de ressources humaines à son sujet.

Une fois établi qu'il y avait probablement des documents manquants, nous avons abouti à une impasse car CE n'avait plus la garde ou le contrôle des documents en question. Nous sommes retournés à la CFP pour effectuer une nouvelle recherche. Cela a donné environ 40 pages supplémentaires, que la CFP a fourni à Elsa.

Elsa était satisfaite. Par contre, nous étions encore inquiets. En particulier, nous craignons qu'il y ait un risque important de confusion au sujet des demandes d'accès entre le bureau des ressources humaines et les OP utilisant le programme partagé.

Bien que la CFP ne soit pas responsable du problème initial, nous avons recommandé que la CFP collabore avec le bureau de LAIPVP

pour clarifier le rôle du bureau et d'assurer que les futures demandes d'accès aux documents de ressources humaines impliquant les ministères participants soient acheminées à la CFP. La CFP a accepté et la recommandation a été mise en œuvre.

► Révision de documents faite à la hâte

RICKEY A SOUMIS UNE DEMANDE D'ACCÈS POUR OBTENIR CERTAINS DE SES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DÉTENUS PAR LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE.

Deux enregistrements DVR et plus de 100 pages de documents écrits ont été trouvés. D'abord, le ministère n'a donné accès qu'à certains des documents écrits, affirmant que les caviardages visaient à empêcher une atteinte déraisonnable à la vie privée de tiers. Aucun accès n'a été

accordé aux deux enregistrements DVR, le ministère indiquant que cette divulgation pourrait nuire à l'exécution de la loi. Rickey nous a demandé de revoir cette décision.

Pendant que notre bureau travaillait avec le ministère, celui-ci a soit fourni les documents demandés à Rickey, soit nous avons accepté la décision du ministère de retenir ou de caviarder les documents.

Notre bureau a finalement réussi à régler cette révision, mais cela n'a pas été sans défi. Vers la fin, nous avons découvert que le ministère ne nous avait pas fourni tous les dossiers pertinents et nous lui avons rappelé son obligation de le faire lorsque nous procédons à une révision.

De plus, vers la fin du délai fixé pour la médiation, le ministère nous a informé à deux reprises qu'un des enregistrements DVR avait été purgé du système et nous avons procédé à la fermeture du dossier. Ce n'est qu'à la réception de notre lettre de clôture que le ministère nous a informé qu'il y avait eu erreur. L'enregistrement n'avait pas été purgé mais retenu par le ministère. Cela signifiait que nous devions rouvrir la révision avec très peu de temps pour la terminer.

Des informations erronées et des retards dans la réception d'informations entravent considérablement notre capacité d'enquête et d'arriver à un règlement dans le délai prescrit de 90 jours. Nous en avons profité pour rappeler au ministère de son obligation d'assurer l'exactitude des informations fournies à notre bureau.



IMPLICATION DU RESPONSABLE DES DOCUMENTS

À l'avis de ce bureau, la nécessité d'impliquer le responsable des documents du gouvernement du Yukon dans le traitement des demandes d'accès à l'information est problématique et devrait être modifiée. Le rôle du responsable est défini dans la LAIPVP, et le poste, de même que le bureau central de la LAIPVP, relève du ministère de la Voirie et Travaux publics. Le responsable sert de contrôleur pour les demandes d'accès. Toutes les demandes passent par ce poste et sont ensuite transmises avec la date d'échéance à l'OP en question.

Voici plusieurs exemples de 2019 dans lesquels le rôle d'intermédiaire du responsable de documents a conduit à des informations inexactes pour les demandeurs.

► Qui est en premier... le responsable des documents ou l'OP?

SUSIE A DEMANDÉ À NOTRE BUREAU DE REVOIR UNE DÉCISION DU RESPONSABLE DES DOCUMENTS DE PROLONGER LE DÉLAI DE SA DEMANDE D'ACCÈS AU MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET AFFAIRES SOCIALES (SAS). ELLE N'ÉTAIT PAS SÛRE QUE L'EXTENSION ÉTAIT JUSTIFIÉE.

Nous avons constaté que SAS avait demandé une prolongation au responsable des documents dans le délai prescrit et que celui-ci avait approuvé la prolongation dans le délai fixé. Cependant, en raison d'une erreur administrative, Susie n'a été informée de la prolongation que deux jours après la date limite et, de ce fait, la prolongation n'était pas valide.

Donc, la date limite initiale restait en vigueur, bien que déjà passée. De plus, SAS supposait toujours qu'ils disposaient de plus de temps, ce qui n'était plus le cas.

Le recours à un responsable des documents dans le processus d'accès à l'information est propre au Yukon. Comme l'a dit à maintes reprises la commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, d'avoir le responsable des documents comme



intermédiaire entre les demandeurs et les OP peut prêter à confusion. Il peut être difficile d'évaluer qui est responsable de quoi et quand, en particulier lorsque des étapes sont omises, ce qui était le cas avec la demande de Susie.

Le responsable des documents nous a confirmé que Susie avait été informée de la prolongation après la date limite et a pris des mesures pour éviter que ce problème ne se reproduise. Il s'agit cependant d'un exemple des problèmes qui peuvent survenir en raison de ce modèle de responsabilité partagée entre les OP et le responsable des documents.

► Rupture de communication

TOM A CONTACTÉ NOTRE BUREAU APRÈS AVOIR REÇU UNE LETTRE DU RESPONSABLE DES DOCUMENTS DISANT QUE LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET AFFAIRES SOCIALES (SAS) N'AVAIT PAS RÉPONDU À SA DEMANDE D'ACCÈS À L'INFORMATION DANS LE DÉLAI DE 30 JOURS. SELON LA LAIPVP, CECI EST TRAITÉ COMME UNE DÉCISION DE REFUSER L'ACCÈS OU UN « RÉPUTÉ DE REFUS ».

Notre enquête a révélé que le réputé de refus était dû à de la confusion entre SAS, le responsable des documents et Tom. Le jour même où la demande a été activée, SAS a demandé des clarifications au responsable des documents, qui a ensuite transmis cette demande de clarification à Tom. Tom n'a jamais répondu.

Selon la LAIPVP, lorsqu'une demande de clarification est faite, le délai de réponse est suspendu jusqu'à ce que le demandeur apporte cette clarification. Donc, la lettre que le responsable des documents a envoyé à Tom, disant que SAS avait manqué son délai, a été envoyée par erreur puisque, en fait, la demande d'accès était suspendue.

De plus, notre enquête a révélé que ni le responsable des documents ni SAS n'ont fait de suivi lorsqu'ils n'ont pas reçu de précisions de Tom. La demande a donc été suspendue pendant plus de cinq semaines, sans aucune action. Nous avons également constaté de la confusion quant aux clarifications de Tom dont avait besoin SAS et comment cette demande de clarification avait été envoyée à Tom par le responsable des documents.

Nous avons recommandé que le responsable des documents s'entretienne avec SAS pour élucider les clarifications dont SAS avait besoin de Tom, puis de lui renvoyer la demande de clarification.

► Chaque mot compte

AVERY A FAIT UNE DEMANDE D'ACCÈS AUPRÈS DU MINISTÈRE DU TOURISME ET CULTURE (TC). LORSQU'ELLE A REÇU SA RÉPONSE, ELLE S'EST INQUIÉTÉE DE L'ABSENCE DE CERTAINS DOCUMENTS, NOTAMMENT DES COMMUNICATIONS ENTRE DEUX OP SPÉCIFIQUES. ELLE ÉTAIT AUSSI PERPLEXE AU SUJET D'UNE RÉFÉRENCE PAR LE RESPONSABLE DES DOCUMENTS À UNE «PROCÉDURE D'ARBITRAGE», RAISON POUR LAQUELLE CERTAINS DOCUMENTS AVAIENT ÉTÉ RETENUS. AVERY N'AVAIT AUCUNE CONNAISSANCE D'UNE TELLE PROCÉDURE.

Après avoir examiné le cas d'Avery, nous avons constaté que TC avait respecté ses obligations en fournissant une réponse ouverte, précise et complète, y compris un tableau des documents. Les communications entre les deux OP spécifiques n'ont pas été incluses parce que l'ensemble des documents a été caviardé, ce qui a créé la confusion d'Avery.

Nous avons également constaté qu'une partie du problème était due à une erreur du responsable des documents. TC n'a jamais parlé d'une «procédure d'arbitrage» comme motif de retenue de certains documents. Le responsable des documents l'a inclus par erreur dans sa réponse à Avery au nom de SAS, ce qui a créé davantage de confusion pour elle. Le bureau de la LAIPVP a reconnu l'erreur du responsable, a déterminé qu'elle était une faute humaine et a fourni à Avery une réponse rectifiée.

Des retards affectent le droit d'accès à l'information

En 2019, nous avons constaté une montée en flèche du nombre de présomption de refus d'accès aux demandes de renseignements en vertu des lois LAIPVP et LPGRM. Selon celles-ci, une présomption de refus se produit lorsque les délais de réponse ne sont pas respectés.

En 2019, nous avons ouvert neuf dossiers de présomption de refus pour un ministère en particulier après que les demandeurs ont déposé des plaintes auprès de notre bureau concernant les délais manqués.



Ce nombre est important, étant donné qu'un seul autre dossier de présomption de refus a été ouvert en 2019.

Les délais manqués par ce ministère ont entraîné une quantité importante de travail pour mon bureau et notre capacité de travailler avec le ministère

pour accélérer la réponse aux demandes d'accès a été entravée par un manque de coopération. (Voir la section «*La détresse du tigre édenté*» de ce rapport annuel.)

L'incapacité de ce ministère à respecter ses délais de réponse a entraîné des retards importants pour les demandeurs dans la réception de réponse à leur demande.

Les lois donnant accès aux droits à l'information incluent le droit de recevoir une réponse en temps opportun. Ce que constitue opportun est énoncé dans la LPGRM et la LAIPVP. Précisément selon ces lois, un demandeur a le droit de recevoir une réponse dans les 30 jours suivant sa demande. Dans certaines circonstances limitées, si le délai de réponse est prolongé, ils peuvent devoir attendre 60 jours supplémentaires. Il y a un nombre de circonstances dans la LPGRM et la LAIPVP qui autorisent un OP ou un dépositaire à prolonger le délai de réponse jusqu'à 60 jours.

Une circonstance souvent utilisée par les OP et les dépositaires pour prolonger les délais est lorsque «d'effectuer le travail nécessaire dans le délai initial de 30 jours nuirait de façon déraisonnable aux activités du dépositaire» selon la LPGRM et lorsque «la demande comporte la production ou la consultation d'un grand nombre de documents et l'observation du délai imparti aurait pour effet d'entraver abusivement les activités normales de L'OP » selon la LAIPVP.

Un OP ou un dépositaire ne peut compter sur aucune de ces lois pour prolonger le délai de réponse à moins que le seuil identifié dans les circonstances ne soit atteint. Il ne suffit pas qu'un OP ou un dépositaire détermine que le traitement d'une demande d'accès à l'information dans les délais nuira à ses opérations; il doit «déraisonnablement» interférer

avec ses opérations. Il s'agit d'un seuil intentionnellement élevé, compte tenu des droits en jeu.

On s'attend à ce que les OP et les dépositaires gèrent adéquatement leurs programmes d'accès à l'information afin de respecter les échéanciers énoncés dans les lois et de leur fonctionnement efficace. Ils sont également tenus d'avoir des systèmes de gestion de dossiers adéquats où l'information peut être trouvée dans un court délai.

Le manque de ressources, un programme d'accès mal géré et une mauvaise tenue des dossiers ne sont pas des facteurs à considérer pour déterminer si le traitement d'une demande d'accès à l'information entraverait déraisonnablement les opérations d'un OP ou d'un dépositaire.

Dans le rapport d'examen HIP18-24i, j'énumère les facteurs qu'un OP ou un dépositaire doit prendre en considération pour déterminer si le traitement d'une demande dans les 30 premiers jours «entraverait déraisonnablement» ses activités.

Si un OP [ou un dépositaire] affirme que le travail requis pour répondre à une demande d'accès dans le délai initial de 30 jours entraverait déraisonnablement ses opérations, il doit alors prendre une décision à cet effet. Ceci nécessite d'abord d'entamer le processus qui rassemble les éléments de preuve approfondis pour étayer son affirmation. Je suis d'avis que les quatre questions suivantes... encadrent ce processus.

- 1) La capacité en ressources humaines de l'OP [ou du dépositaire] est-elle suffisante pour répondre aux exigences opérationnelles du traitement des demandes d'accès en général?
- 2) Comment le nombre de demandes d'accès du demandeur se compare-t-il au nombre total de demandes d'accès que l'OP [ou le dépositaire] doit traiter dans le même délai?
- 3) Quel est le degré de complexité présenté par la(es) demande(s)

d'accès du demandeur par rapport à toutes les autres demandes traitées par l'OP [ou le dépositaire] dans le même délai?

- 4) Le temps consacré au traitement des demandes d'accès du demandeur est-il sensiblement disproportionné par rapport à toutes les autres demandes d'accès traitées par l'OP [ou le dépositaire] dans le même délai?¹

En répondant à ces quatre questions, c'est l'ensemble des circonstances propres à chaque cas qui détermine si l'affirmation par un OP d'ingérence opérationnelle déraisonnable peut être maintenue.

Malheureusement, nous avons vu un nombre de cas dans lesquels on se fie à la circonstance d'ingérence déraisonnable pour prolonger les délais sans autorisation parce que l'ingérence, le cas échéant, ne répond pas au seuil de «déraisonnable».

Le traitement des demandes d'accès à l'information devient de plus en plus difficile étant donné la grande quantité d'informations détenues par les OP et dépositaires. Cependant, les délais énoncés par la LPGRM et la LAIPVP existent pour une raison et ne peuvent pas être simplement ignorés. En discutant des retards dans le traitement des demandes d'accès à l'information avec un seul ministère, nous avons été informés que le non-respect des délais de la LAIPVP est un risque qu'il est prêt à assumer. Bien que ce soit troublant, ce n'est pas surprenant. Il n'y a aucune conséquence réelle pour les OP ou dépositaires qui ne respectent pas les délais de réponse. La CIPVP n'a pas le pouvoir d'exiger qu'un OP ou dépositaire réponde dans un délai précis et il n'y a pas de sanctions substantielles en cas de délais manqués. Les conséquences du retard incombent uniquement au demandeur, qui n'a d'autre choix que d'attendre.

Dans le but d'améliorer l'accès à l'information en temps opportun, j'encourage fortement les OP et les dépositaires à évaluer leurs programmes d'accès afin de

déterminer s'il existe des défis systémiques à relever pour répondre aux demandes dans les délais établis dans les lois. L'évaluation de ces programmes par un OP ou dépositaire devrait déterminer si :

- son programme d'accès à l'information dispose de ressources adéquates;
- ses ressources humaines sont suffisamment qualifiées;
 - il existe des politiques et des procédures adaptées pour aider ses ressources humaines à appliquer correctement les dispositions relatives à l'accès à l'information de la LPGRM et la LAIPVP;
 - ses ressources humaines sont suffisamment formées aux politiques et procédures;
- ses dossiers, y compris courriels et dossiers numériques, sont gérés correctement de telle sorte qu'ils peuvent être trouvés dans un délai raisonnablement court; et
- ses processus, y compris toute décision prise par les employés au sein de l'OP ou du dépositaire concernant la demande d'accès, ne retardent pas la réponse.

À la suite de l'évaluation, l'OP ou le dépositaire devrait identifier tout problème avec le fonctionnement et la gestion de son programme d'accès à l'information qui pourrait causer des retards et l'empêcher de répondre dans les délais prescrits par la loi. L'OP ou le dépositaire devrait ensuite établir un plan avec des délais raisonnables pour régler les problèmes.

¹ au para 83.

PLAINTES ET ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE

En 2019, notre bureau a reçu 18 plaintes au sujet de la protection de la vie privée. Quelques exemples de ces plaintes sont décrits dans les histoires ci-dessous.

Plusieurs des plaintes ont porté sur des renseignements personnels recueillis à des fins d'adaptation en milieu de travail, ce qui est préoccupant. À la suite de ces plaintes, la CIPVP prévoit s'entretenir en 2020 avec les ministères du Yukon et la Commission de la fonction publique pour les aider à réévaluer leurs mesures de protection de la vie privée pour tout renseignement personnel recueilli à des fins d'adaptation.

► Un courriel s'égaré

LUCY A REÇU UN COURRIEL DE SON EMPLOYEUR, LA SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU YUKON (SAY), CONTENANT UNE VARIÉTÉ DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR UN AUTRE EMPLOYÉ DE SAY, Y COMPRIS DES MÉDICAMENTS, DES RESTRICTIONS ET LIMITATIONS MÉDICALES, ET DES DÉTAILS SUR UN PLAN DE GESTION DE L'INVALIDITÉ EN MILIEU DE TRAVAIL. DES INITIALES ONT ÉTÉ UTILISÉES PLUTÔT QU'UN NOM, DE SORTE QUE L'EMPLOYÉ DE SAY EN QUESTION N'A PAS ÉTÉ IDENTIFIÉ. PARCE QUE CERTAINES INFORMATIONS ÉTAIENT SIMILAIRES AUX SIENNES, LUCY A SUPPOSÉ QUE LE COURRIEL ÉTAIT POUR ELLE ET L'A TRANSMIS À SON REPRÉSENTANT SYNDICAL.

En quelques minutes, l'expéditeur du courriel a réalisé qu'il l'avait envoyé à la mauvaise personne et a envoyé un courriel à Lucy expliquant ce qui s'était passé. Lucy et son représentant

syndical ont tous deux supprimé les courriels et toutes les copies.

Cependant, Lucy était toujours inquiète et a déposé une plainte à notre bureau, demandant si une divulgation de renseignements personnels avait eu lieu contrairement à la LAIPVP et, dans l'affirmative, quelles mesures avaient été prises pour atténuer la violation. Même sans aucun nom, elle croyait pouvoir identifier l'autre employé uniquement par ses initiales.

Lorsque nous avons commencé l'enquête, nous avons constaté que SAY avait reconnu que deux atteintes à la vie privée avaient eu lieu, une lorsque l'expéditeur a envoyé le courriel à Lucy et à nouveau lorsque Lucy l'a transmis au syndicat. Puisque toutes les personnes impliquées ont indiqué que les courriels avaient été supprimés, nous étions satisfaits que la violation avait été signalée, contenue et mitigée conformément au protocole et dans un délai acceptable.

Dans ce cas, la LAIPVP n'exige pas que SAY avise la personne concernée parce qu'il n'y a aucun risque de préjudice important. Toutefois, nous étions d'avis que dans les circonstances, dans un si petit bureau et dans une petite juridiction, le SAY devrait aviser cette personne. Cela a été fait.

SAY a également accepté d'instaurer notre recommandation selon laquelle les communications impliquant des renseignements personnels sensibles soient correctement anonymisées, peut-être en utilisant un numéro de dossier plutôt que des initiales. Nous avons aussi suggéré que SAY envisage de désactiver la fonction «d'auto-remplissage» dans le programme Outlook, pour le personnel qui utilise et divulgue régulièrement des renseignements personnels sensibles.

► Si c'est personnel, ne pas trop partager

PAT A CONTACTÉ AVEC NOTRE BUREAU PARCE QU'IL CRAIGNAIT QUE LA COMMISSION DE LA FONCTION

PUBLIQUE (CFP) N'AIT UTILISÉ ET DIVULGUÉ SES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS CONTRAIREMENT À LA LAIPVP.

Dans le cadre d'un aménagement du lieu de travail réalisé avec la Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon (CSST) et le Bureau de gestion des limitations fonctionnelles de CFP, Pat avait eu une évaluation médicale. En raison d'une autre enquête effectuée par notre bureau, nous savions que CSST n'avait pas suffisamment caviardé les renseignements médicaux sensibles de l'évaluation avant de les divulguer à d'autres OP, y compris CFP, résultant en une atteinte de la vie privée confirmée.



Le Bureau de gestion des limitations fonctionnelles a également examiné l'évaluation médicale insuffisamment caviardée de Pat et l'a réduite à un sommaire. Pat était inquiet que celui-ci avait été partagé avec son employeur et peut-être d'autres et voulait être sûr que toutes les copies en soient localisées et détruites.

Notre analyse a déterminé que CFP était autorisé à recueillir, utiliser et divulguer les renseignements personnels de Pat afin de déterminer l'admissibilité aux prestations et d'élaborer un plan d'adaptation (ou de retour au travail). Toutefois, CFP a reconnu que, par inadvertance, plus de renseignements que nécessaire avait peut-être été utilisés et divulgués et a confirmé que toutes les copies du sommaire avaient été détruites.

OOPS

► Même quand «tout le monde» le sait, ce n'est toujours pas OK de partager



RYNE A CONTACTÉ NOTRE BUREAU PARCE QU'IL CRAIGNAIT QUE SON SUPERVISEUR DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE N'AIT PARTAGÉ LES DÉTAILS DE SON PLAN D'ADAPTATION AU TRAVAIL AVEC SES COLLÈGUES.

Dans le cadre de notre enquête, nous avons interviewé le superviseur, qui a été catégorique sur le fait qu'il n'avait rien fait de mal. Il a dit que l'ensemble du lieu de travail était déjà pleinement conscient du plan d'adaptation de Ryne et avait été l'objet de plusieurs réunions inter-bureaux.

Notre enquête a révélé que le superviseur avait bien fait atteinte à la vie privée de Ryne. Que l'information soit connue de tous n'est pas pertinent et, selon la LAIPVP, ne permet pas la divulgation de renseignements personnels sans autorisation.

Le ministère a reconnu la violation et a accepté nos recommandations selon lesquelles le superviseur doit remplir un rapport d'atteinte à la vie privée, suivre un cours de mise à jour sur la LAIPVP et discuter de l'incident avec le responsable de la protection de la vie privée du ministère.

► Un processus éducatif



JENNIFER A INSCRIT SON ENFANT À L'ÉCOLE VIRTUELLE AURORA (EVA), UNE ÉCOLE NUMÉRIQUE CONÇUE POUR ENCOURAGER L'ENSEIGNEMENT À DOMICILE SUR UNE PLATE-FORME VIRTUELLE. EVA EST GÉRÉ PAR LE MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, COMME LES AUTRES ÉCOLES PUBLIQUES DU TERRITOIRE.

Jennifer est venue nous voir parce qu'elle trouvait qu'EVA ne disposait pas de mesures de sécurité adéquates pour couvrir la collecte des renseignements personnels lors de l'inscription des étudiants. Elle estimait aussi qu'EVA en collectait trop, car elle avait déjà fourni certaines des mêmes informations au ministère de l'Éducation lorsque son enfant était inscrit dans une école publique.

Au cours de notre travail sur ce dossier, nous avons constaté qu'EVA collecte des renseignements personnels sur les étudiants de plusieurs façon: par fax, courrier, courriel ou en personne.

Les parents sont priés d'envoyer les informations d'inscription par courriel à une adresse électronique standard du gouvernement du Yukon, sans aucun arrangement de sécurité supplémentaire. Aucun autre moyen de fournir numériquement les informations personnelles n'est offert. À notre avis, cela signifiait que celles-ci sont vulnérables pendant leur transmission.

Nous avons aussi constaté qu'EVA a plusieurs catégories différentes pour lesquelles un étudiant peut postuler; chaque catégorie nécessite des informations différentes. De plus, nous avons noté qu'EVA avait un formulaire



d'inscription périmé sur son site Web.

EVA a été très intéressé à travailler avec nous pour améliorer la sécurité de l'information et éviter de futures plaintes. Nous lui avons suggéré de prendre ces mesures :

- Fournir le formulaire d'inscription le plus récent sur son site Web;
- Collaborer avec la Direction des technologies de l'information et des communications du gouvernement du Yukon pour mettre en œuvre une méthode sécurisée de collecte numérique de renseignements personnels;
- Entre-temps, inclure un avertissement sur sa page d'inscription indiquant que les courriels pourraient être interceptés et fournir d'autres méthodes pour la soumission; et
- Inclure sur sa page d'inscription une liste des catégories d'inscription des étudiants, décrivant les différents types d'informations qui doivent être soumises pour chacune.

Nous avons également fourni à EVA de l'information sur comment soumettre une étude d'impact sur la vie privée, ce qui l'aiderait à être proactif quant aux problèmes potentiels de protection de la vie privée.



► Revérifier avant d'appuyer sur envoyer

UN JOURNAL LOCAL A CONTACTÉ NOTRE BUREAU POUR SIGNALER UNE ATTEINTE POTENTIELLE À LA SÉCURITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ D'UNE PERSONNE.

Une télécopie contenant le nom, date de naissance, adresse, numéro de téléphone, numéro d'assurance-santé et le diagnostic d'une personne a été

reçue aux bureaux d'un journal local. Cela provenait d'une clinique médicale locale.

Après avoir été informée de l'atteinte à la vie privée, la clinique a rempli ses obligations selon la LPGRM. Elle a déterminé qu'il y avait un risque de préjudice important pour la personne concernée et l'a informée de la violation. Elle a aussi avisé notre bureau et nous a fourni un rapport écrit d'atteinte à la vie privée.

La raison a été faute humaine. Un employé relativement nouveau a envoyé la télécopie à l'aide du carnet d'adresses programmé de l'appareil, mais a accidentellement choisi le numéro du journal.

Pour éviter une récurrence, la clinique s'est engagée à recycler tout le personnel qui utilise le télécopieur et à mettre en œuvre des procédures pour s'assurer que les numéros de télécopie sont revérifiés avant d'être envoyés. Elle a également indiqué qu'elle rappellerait aux employés leurs obligations en vertu de la LPGRM et maintiendrait une formation continue.

Dans ce cas, le destinataire involontaire n'a eu aucune intention malveillante et a agi correctement en sécurisant le document et en signalant l'incident. La clinique a été coopérative et avec l'aide de notre bureau, elle a pu rapidement contenir et mitiger la faille. Notre bureau est satisfait que la clinique ait mis en place des mesures tangibles pour réduire le risque que cela se reproduise.

Bien que le résultat illustre le meilleur des cas, il souligne comment un moments de légèreté inattention peuvent avoir des conséquences potentiellement graves. Il est impératif que les dépositaires de renseignements sur les soins de santé disposent de mesures et de procédures de sécurité adéquates pour contrebalancer le risque d'erreur humaine.

► Trop d'informations? Oui!

CALLIE A CONTACTÉ NOTRE BUREAU AVEC LA CRAINTE QUE TROIS CLINIQUES MÉDICALES DU TERRITOIRE DIVULGUENT TROP DE RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX PERSONNELS LORS DE LA FACTURATION DU MINISTÈRE DES SERVICES AUX COLLECTIVITÉS (SC).

Les factures des cliniques étaient pour des examens médicaux requis pour l'emploi dans des postes tels que conducteur d'ambulance et pompier. Ces factures comprenaient des éléments tels que le nom, date de naissance, adresse postale et le numéro d'identification du patient.

Au cours de notre enquête, nous avons appris que SC exige un minimum



d'information pour autoriser un paiement pour des services médicaux et n'avait pas besoin d'information sur les patients. Plutôt, un formulaire distinct est rempli par le médecin indiquant si le conducteur est apte au travail. Ce formulaire est soumis directement au personnel des ressources humaines du ministère, qui relie l'information médicale au dossier de l'employé.

Nous avons déterminé que, en fait, les cliniques agissaient contrairement à la LPGRM, en divulguant plus d'information que nécessaire.

Les cliniques ont coopéré et accepté nos recommandations de cesser immédiatement de mettre des renseignements médicaux sur les factures de SC, d'en informer tout le personnel qui fait ce travail, et d'élaborer des procédures écrites à ce sujet et de les adopter.

► Peut-on demander ça?

COURTNEY ET CHARLIE SONT VENUS À NOTRE BUREAU AVEC UNE PLAINTÉ AU SUJET DE L'HÔPITAL GÉNÉRAL DE WHITEHORSE. ILS CRAIGNAIENT QUE L'HÔPITAL NE SE CONFORME PAS À LA LPGRM LORSQU'IL DEMANDE AUX PATIENTS S'ILS S'IDENTIFIENT COMME PREMIÈRE NATION.

Les deux voulaient garder l'anonymat, de sorte que notre

enquête s'est limitée au processus général de l'hôpital concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation du statut de Première Nation. Nous n'avons pas examiné les détails précis de la façon dont les informations de Courtney et Charlie ont été traitées.

Notre enquête a révélé que l'hôpital était conforme à la LPGRM. L'hôpital a confirmé qu'il demandait aux nouveaux patients s'ils souhaitaient s'identifier comme Première Nation. Cette information est conservée dans le dossier à perpétuité, sauf s'ils demandent à la modifier.

Le but de cette collecte est de déterminer s'ils sont admissibles au programme de santé des Premières nations, qui offre un soutien spécialisé aux patients des Premières nations, des Inuits et des Métis. L'hôpital a reconnu que les détails de ces programmes ne sont pas activement discutés avec eux. L'hôpital s'appuie sur une section de la LPGRM qui autorise la collecte d'information s'il y a un avis affiché dans les zones d'inscription de l'hôpital.

L'opinion de l'enquêteur impliqué a été que l'avis répond à toutes les exigences de la LPGRM afin d'obtenir un consentement éclairé, y compris la description de l'objectif de la collecte, son utilisation et sa divulgation et l'avis que les patients ont le droit de donner ou de refuser leur consentement et de le retirer à une date ultérieure.

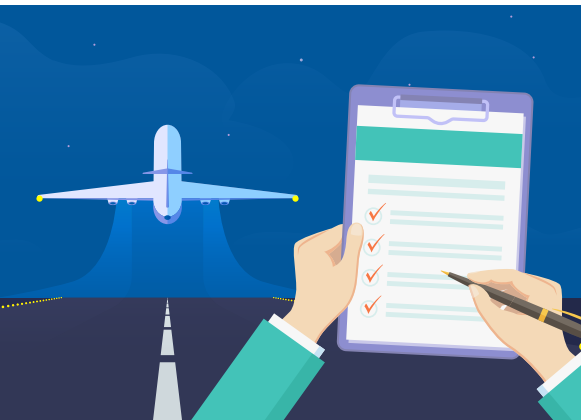
Nous n'avons formulé aucune recommandation dans ce cas, mais avons fait l'observation que l'hôpital pourrait accroître la sensibilisation et la transparence en fournissant des informations supplémentaires sur les programmes de santé des Premières



nations dans une brochure ou un avis affiché. L'hôpital a coopéré pendant notre enquête et a indiqué qu'il chercherait des moyens de rendre l'information sur ces programmes plus facilement accessible aux patients.

▶ Le gouvernement n'a pas toujours besoin de savoir

RYAN A CONTACTÉ NOTRE BUREAU EN S'INQUIÉTANT DU FAIT QUE LE MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET AFFAIRES SOCIALES RECUEILLE TROP DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR UN FORMULAIRE «D'ABSENCE TEMPORAIRE» QUE LES YUKONNAIS DOIVENT REMPLIR LORSQU'ILS QUITTENT LE TERRITOIRE PENDANT PLUS DE TROIS MOIS. LE FORMULAIRE DEMANDE LA RAISON DE L'ABSENCE AINSI QU'UNE ADRESSE TEMPORAIRE PENDANT L'ABSENCE. RYAN A ESTIMÉ QUE C'ÉTAIT INUTILE ET NON AUTORISÉ PAR LA LOI.



Notre enquête a permis de déterminer que le ministère collectait en fait plus d'informations que nécessaire pour atteindre son objectif déclaré. En vertu de la *Loi sur l'assurance-santé* et de ses règlements, il n'est pas exigé que les individus donnent la raison de leur absence tant qu'ils ont l'intention de retourner sur le territoire et que cette absence ne dépasse pas 12 mois. Le ministère a accepté de modifier le formulaire. Il allait supprimer la section sur la raison de l'absence et inclure un avis de non-responsabilité pour les absences de plus d'un an, date à laquelle plus d'information pourrait être requise. Il allait aussi fournir plus d'information sur le formulaire, y compris sa compétence en vertu de la LPGRM de collecter des

renseignements personnels médicaux, le but de la collecte, que le minimum d'information est collecté et que les individus peuvent consentir ou refuser la collecte.

Le ministère a affirmé que la demande de l'adresse temporaire était toujours nécessaire pour s'assurer que la personne reçoive tous les documents importants, comme les avis de renouvellement ou les nouvelles cartes. Notre bureau a jugé que c'était raisonnable, de sorte que cet aspect du formulaire n'a pas été modifié.

▶ Du bon côté de la loi

NOTRE BUREAU A REÇU UNE PLAINTE DE JOHN CONCERNANT LA COLLECTE, L'UTILISATION ET LA DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS MÉDICAUX PAR LE KWANLIN DUN HEALTH CENTRE.

Dans ce cas, un travailleur social du centre a obtenu une copie de l'évaluation psychologique de John. John a cru comprendre que l'évaluation servirait à obtenir du financement pour des conseils continus.

Il pensait que le travailleur social avait partagé cette évaluation avec au moins un autre employé du centre et éventuellement avec d'autres personnes en dehors du centre, sans son consentement et sans autorisation selon la LPGRM.

Notre enquête a révélé que les renseignements personnels médicaux ont été recueillis avec le consentement de John et utilisés uniquement dans le but déclaré d'obtenir un financement pour des conseils, conformément à la LPGRM. Nous n'avons trouvé aucune preuve que ceux-ci avaient été partagés à l'extérieur du centre.

▶ Parfois, une partie de l'information suffit

JODY A CONTACTÉ NOTRE BUREAU POUR SE PLAINDRE DE LA QUANTITÉ DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS MÉDICAUX QUE SON MÉDECIN DE FAMILLE RECUEILLAIT AUPRÈS DE SON PSYCHOLOGUE.

Le médecin de famille a indiqué que l'information était demandée pour mieux comprendre la santé psychologique générale de leur patient et pour être au courant de tout changement de diagnostic et de médicaments afin de garantir que le médecin puisse bien et en toute sécurité s'occuper de Jody.

En vertu de la LPGRM, un médecin de famille peut collecter des renseignements personnels médicaux tant qu'ils soient limités au minimum nécessaire pour atteindre leur objectif, qui est de fournir des soins adéquats. Lors de notre enquête, nos discussions ont porté sur cette question, ce qui signifiait que le médecin n'avait pas besoin du «dossier complet». L'inquiétude de Jody était que son médecin avait requêté son dossier complet, mais le médecin a nié l'avoir fait.

Nous avons pu parvenir à une entente selon laquelle le médecin de famille, afin de lui prodiguer des soins, énumérerait clairement l'information requise du psychologue, y compris les mises à jour du diagnostic, les changements de prescription et tout ce qui pourrait être nécessaire si une référence continue est nécessaire.



La détresse du tigre édenté



Cette année, en ma qualité de commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP), j'ai rencontré des défis notables avec un ministère du Yukon qui soulèvent des questions importantes concernant les pouvoirs du CIP. L'absence de conséquences en cas de non-conformité par un organisme public (OP) ou un dépositaire de la LAIPVP et de la LPGRM est particulièrement préoccupante.

Selon mon expérience en tant que CIPVP, depuis plus de six ans, je suis d'avis que les OP et les dépositaires s'engagent, en général, à s'acquitter de leurs responsabilités en vertu de ces lois. Pour la plupart, les OP et dépositaires travaillent en collaboration avec mon bureau afin de résoudre les problèmes et régler les enquêtes et examens. La plupart acceptent et suivent les recommandations faites à la suite d'une enquête ou d'un examen en vertu des lois. Dans certains cas, leur mise en œuvre peut prendre plus de temps que prévu, surtout si elle implique des fonds budgétaires qui ne sont pas facilement accessibles, mais il y a généralement une communication avec mon bureau au sujet des retards et de leurs causes. Mon expérience confirme que, dans la plupart des cas, les pouvoirs du CIPVP sont suffisants et les conséquences raisonnables pour garantir que les OP et dépositaires respectent la LAIPVP et la LPGRM.

Cependant, que se passe-t-il lorsqu'un OP ou dépositaire ne coopère pas avec

la CIPVP que ce soit pour résoudre les problèmes de conformité ou pendant les enquêtes ou les examens et ne suit pas les recommandations qu'il a acceptées? Eh bien, rien!

En 2019, c'est exactement ce qu'a fait un ministère du gouvernement du Yukon, ce qui a laissé la CIPVP, qui doit agir dans l'intérêt public, essentiellement sans pouvoir.

Selon l'AIPVP et la LPGRM, la CIPVP a certains pouvoirs importants pour faciliter son travail, mais en manque d'autres. Tel le pouvoir de mener des enquêtes (appelées «considérations» en vertu de la LPGRM) et d'examiner les décisions des OP dans l'application des dispositions relatives à l'accès à l'information des deux textes législatifs (un plaignant ou candidat doit en prendre l'initiative.) Lorsqu'une enquête ou un réexamen est mené au Yukon, la CIPVP a le pouvoir d'émettre des avis pour produire des documents. Si l'avis est émis, ces lois obligent l'OP à les produire dans les 10 jours et un dépositaire dans les 15 jours. Cependant, si ceux-ci ne se conforment pas, il n'y a aucune sanction selon la LAIPVP lois et la CIPVP est essentiellement impuissante pour assurer la conformité.

En 2019, j'ai constaté un manque constant de coopération de la part d'un ministère du Yukon, ce qui m'a empêché de régler les enquêtes et les demandes de révision, en raison de retards dans la présentation des preuves. Dans

de nombreux cas, les demandes d'informations pour régler ces questions sont restées sans réponse. À plusieurs reprises, ce même ministère a contesté ma compétence pour enquêter sur deux plaintes, même s'il était clair que j'en avais la juridiction. Mon avis de produire des documents pour l'enquête a été ignoré. Bien que 10 recommandations formulées dans deux rapports publiés par la CIPVP ont été acceptées, toutes les dates d'échéance ont été manquées et, en fin de compte, pour ne pas en suivre deux d'entre elles. Une réunion avec la CIPVP pour discuter des problèmes de conformité liés à l'acquisition de documents très sensibles a également été refusée.

Ce qui s'est produit dans ces cas soulève la question de savoir si les pouvoirs actuels de la CIPVP sont suffisants pour remplir les obligations prescrites par les lois LAIPVP et LPGRM, y compris que la CIPVP est tenue de veiller à ce que les objets de la loi soient atteints (article 42 de la LAIPVP et article 92 de la LPGRM).

La nouvelle Loi sur l'AIPVP élargit le pouvoir de la CIPVP en lui accordant le pouvoir d'initiative pour mener des enquêtes et de vérifier les pratiques en matière de protection de la vie privée, mais cela ne va pas jusqu'à lui accorder des pouvoirs d'ordonnance.

La révision de la LPGRM est prévue en 2020 et j'ai l'intention de recommander que la CIPVP se voie octroyer le pouvoir d'initiative. Je prévois aussi de recommander que la CIPVP se voit conférer des pouvoirs d'ordonnance exécutoires par les tribunaux selon la nouvelle LPGRM, ainsi que de produire des avis exécutoires, au-delà de la menace d'outrage.

Des discussions sur la nécessité d'accroître les pouvoirs des CIPVPs se déroulent partout au Canada. La discussion porte sur la nécessité d'assurer le respect des lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, compte tenu des violations massives des données qui se produisent et de la diminution de la confiance des Canadiens dans la capacité des organisations, y compris celle du gouvernement, à protéger adéquatement leurs renseignements personnels. Un autre élan pour ces changements est de renforcer la confiance des Canadiens à l'appui d'une économie numérique

en plein essor. Voici un exemple des discussions en cours.

Dans «Partie 3: Améliorer l'application de la loi et la surveillance pour renforcer la protection de la vie privée dans l'ère numérique», dans le document «Propositions pour moderniser la *Loi sur la protection des renseignements personnels et des documents électroniques*», publié par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (https://www.ic.gc.ca/eic/site/062.nsf/fra/h_00107.html), il est dit:

*Il y a une opinion de plus en plus courante selon laquelle le recours au modèle d'ombudsman et d'application de la LPRPDE, qui compte principalement sur la formulation de recommandations, de nommer les organisations dans l'intérêt du public, et le recours à la Cour fédérale, pour assurer la conformité aux lois sur la protection des renseignements personnels est désuet et qu'il ne favorise pas la conformité, notamment lorsqu'on examine les résultats obtenus par la dernière génération des lois en la matière. **La situation actuelle ne peut pas continuer; une application significative mais raisonnée est nécessaire pour s'assurer qu'il y a des conséquences réelles lorsque la loi n'est pas respectée.** [mon emphase]*

Les recommandations du document susmentionné visent à accroître les pouvoirs du commissaire à la protection de la vie privée du Canada en vertu de la LPRPDE, en donnant notamment au bureau le pouvoir de rendre des ordonnances exécutoires. Je noterai ici que la LPGRM a été écrite pour être essentiellement similaire à la LPRPDE (la LPRPDE est la *Loi fédérale sur les renseignements personnels et la protection des documents électroniques*), la loi mentionnée dans le document ci-dessus.

Dans le document «Pour une législation efficace sur la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information dans une société guidée par les données», une résolution des commissaires fédéral, provinciaux et territoriaux à l'information et à la protection de la vie privée du Canada publiée en novembre 2019, il est dit:

Le respect de la vie privée et l'accès à l'information sont des droits quasi constitutionnels qui sont fondamentaux pour l'autodétermination des individus, la démocratie et le bon gouvernement. Les nouvelles technologies présentent de nombreux bienfaits potentiels pour la société, mais elles ont une incidence sur les principes démocratiques fondamentaux et les droits de la personne, notamment sur le droit au respect de la vie privée, sur l'accès à l'information, sur la liberté d'expression et sur les processus électoraux.

Le public est de plus en plus préoccupé par l'utilisation et l'exploitation des renseignements personnels par les gouvernements et les entreprises privées, et en particulier par l'opacité des pratiques de traitement de l'information. Les incidents de sécurité sont sans cesse plus fréquents et touchent des millions de citoyens.

Bien qu'il soit important de reconnaître que des améliorations législatives ont été apportées par certaines administrations canadiennes, des travaux sont encore nécessaires pour parvenir à une modernisation cohérente des lois en cette matière. La plupart des lois canadiennes sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée n'ont pas été fondamentalement modifiées depuis leur adoption, certaines il y a plus de 35 ans. Elles sont malheureusement en retard sur les lois de nombreux autres pays en ce qui concerne le niveau de protection de la vie privée accordé aux citoyens.

Parmi les recommandations visant à renforcer les lois canadiennes sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, il faut que « des organismes de surveillance indépendants, efficaces et suffisamment financés disposent de pouvoirs de contrôle étendus et adaptés à l'environnement numérique, tels que des pouvoirs d'enquête et d'audit à leur propre initiative, des pouvoirs de contraindre à témoigner et d'exiger la production de documents dans le cadre de révisions et d'enquêtes, le cas échéant, des pouvoirs d'ordonnance

et des pouvoirs d'imposer des pénalités, des amendes et des sanctions[.] »

La récente enquête menée par les commissaires à la protection de la vie privée du Canada et de la Colombie-Britannique sur les activités de falsification des élections d'une organisation basée en Colombie-Britannique, AggregateIQ, ne fait que souligner la nécessité de renforcer les pouvoirs d'application des CIPVP au Canada. Dans un article du *Globe and Mail*, «AggregateIQ ne sera pas passible de sanctions financières au Canada après qu'une enquête a révélé qu'elle a enfreint les lois sur la vie privée», publié le 26 novembre 2019 et rédigé par Justine Hunter, il est dit :

Daniel Therrien, commissaire à la protection de la vie privée du Canada, a déclaré que l'enquête soulignait le besoin urgent de réformes de la loi sur la protection de la vie privée, y compris la possibilité d'amendes importantes pour dissuader les entreprises qui utilisent ou conservent incorrectement des données personnelles dans le but d'influencer les électeurs.

«Avec AIQ, nous avons maintenant un joueur canadien qui joue un rôle clé dans l'écosystème troublant des campagnes politiques à l'ère numérique», a déclaré M. Therrien. «Les Canadiens s'attendent et méritent que leur vie privée soit respectée dans l'exercice de leurs droits démocratiques. Il est urgent de réformer pour maintenir la confiance du public dans les partis politiques et notre système démocratique.»

Afin de protéger et de préserver les droits des Yukonnais en vertu de ces lois, la CIPVP doit avoir des pouvoirs suffisants pour s'assurer que les OP et les dépositaires se conforment à la Loi sur l'AIPVP et à la LPGRM. À mon avis, le moment est venu d'accroître les pouvoirs de la CIPVP au Yukon afin d'atteindre cet objectif.



Activités d'examen de la conformité à la LAIPVP

Améliorer la sécurité de l'information au gouvernement

À plusieurs reprises en 2019, des employés de la Direction des technologies de l'information et des communications (TIC) du ministère de la Voirie et Travaux publics nous ont consultés sur l'élaboration du programme de sécurité de l'information du gouvernement du Yukon. Au cours de ces consultations, nous avons offert des commentaires et des conseils sur le programme. Nous sommes heureux de voir TIC prendre des mesures pour améliorer la sécurité de l'information dans l'ensemble du gouvernement. Cependant, un travail considérable reste à faire. Notre bureau a hâte de poursuivre ce travail avec TIC, y compris un examen des politiques et procédures, une fois celles-ci rédigées.

Portail de données ouvertes

Notre bureau a été heureux de voir le gouvernement du Yukon lancer son portail de données ouvertes en juin 2019. Le portail donne accès à plus de 1 000 ensembles de données, qui sont maintenant facilement accessibles au public. C'est une étape positive dans la promotion de la transparence dans les opérations gouvernementales. La mise sur pied du portail permet également au gouvernement de s'acquitter de ses obligations quant à l'accès libre en vertu de la nouvelle LAIPVP, que nous considérons, à cet égard, comme une préparation proactive à la conformité.

Études d'impact sur la vie privée (EIVP)

Le bureau de LAIPVP du ministère de la Voirie et Travaux publics a collaboré avec notre bureau pour une EIVP des procédures de son gestionnaire de documents. À la fin de 2019, le Bureau de l'AIPRP a mis en œuvre toutes nos recommandations et nous avons accepté leur EIVP.

La Commission de la fonction publique (CFP) a travaillé avec diligence pour se

conformer à la LAIPVP en fournissant à notre bureau deux EIVP, l'une concernant le système d'apprentissage Apprendo et l'autre concernant son système de gestion des ressources humaines. La CFP a accepté nos recommandations et leur mise en œuvre est en cours. Si la CFP donne suite, nous prévoyons d'accepter les deux EIVP début 2020.

(VTP), de la violation potentielle. Nous avons recommandé que le ministère évalue s'il y a eu atteinte à la vie privée et restreigne immédiatement l'accès aux documents. À la fin de 2019, un problème a été classé comme une atteinte et signalé à notre bureau. De plus, l'accès à certains documents et pages avait été supprimé ou restreint, et la direction des communications



Partager trop via SharePoint

En 2019, notre bureau a appris que l'intranet du gouvernement du Yukon rendait certains documents largement accessibles par l'entremise de SharePoint. Ces documents contenaient de l'information sensible et des pages avec des renseignements personnels qui auraient dû être correctement sécurisés en limitant l'accès à l'organisme public ayant le contrôle de ces informations et aux employés qui en ont besoin pour effectuer leur travail.

Nous avons informé le sous-ministre du ministère responsable de la gestion de SharePoint, Voirie et Travaux publics

et des technologies de l'information (TIC) de VTP a accepté de vérifier son contenu et sa pratique de SharePoint pour prévenir de futures violations.

NOS PERFORMANCES EN 2019

Perfectionnement

La Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP) a participé à la réunion nationale fédérale / provinciale / territoriale des CIPVP de partout au Canada. La réunion, à laquelle ont assisté les commissaires de chacune des juridictions au Canada, a eu lieu à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard. Le but de telles réunions est de partager leurs expériences et leurs défis et de travailler à améliorer l'accès à l'information et à la protection de la vie privée au Canada.

La CIPVP a également assisté au congrès du Conseil du Canada de l'Accès et la vie Privée (CCAP) qui s'est tenu à Calgary, en Alberta. Cette conférence rassemble des

professionnels de l'accès et de la vie privée et d'autres organisations pour discuter des expériences et défis liés à l'accès à l'information et à la vie privée. Au congrès, la CIPVP a participé à une table ronde d'experts avec les CIPVP de la Colombie-Britannique et de l'Alberta.

La CIPVP et un membre du personnel expert en matière de sécurité de l'information, ont assisté à la Conférence sur la protection de la vie privée et la sécurité de l'information organisée par le gouvernement de la Colombie-Britannique. Cette conférence rassemble des experts et des professionnels du monde entier pour discuter des derniers impacts de la technologie sur la protection de la vie privée et la sécurité de l'information, ainsi que des défis et des solutions.

Deux membres du personnel ont assisté à la Conférence sur l'accès à l'information et la vie privée organisée par l'Université de l'Alberta. Cette conférence, à laquelle participent les personnes travaillant dans ces domaines, offre une excellente occasion d'améliorer les compétences dans ce domaine.

Deux membres du personnel suivent une formation pour les certifications professionnelles offertes par l'Association internationale des professionnels de la protection de la vie privée.

Plaintes contre la CIPVP

Aucune

Activités liées à la LAIPVP en 2019

Résolue à l'admission – pas de dossier ouvert

Demandes de renseignements	31
Plainte traitée au travers de démarches informelles	5
Ne relevant pas de nos compétences	1
Dirigés vers d'autres ressources	2
Total	39

Dossiers ouverts par type

Demande de révision	48
Dossier de commentaires ouvert	9
Enquête de plainte	22
Enquête de décision	0
Total	79

Dossiers AIPVP ouverts en 2018 79

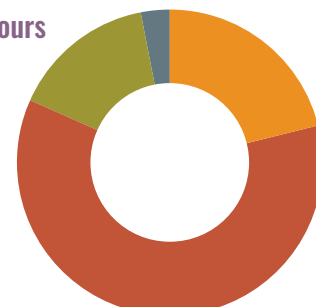
Dossiers AIPVP reportés des années précédentes 84

Dossiers AIPVP clos en 2018 83

Dossiers AIPVP reportés 80

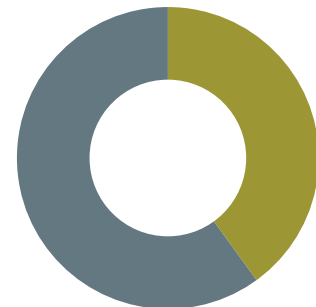
Enquête LAIPVP (règlement) – objectif de 90 jours

Clos (en moins de 90 jours)	7
Clos (plus de 90 jours)	20
Toujours ouverts (moins de 90 jours)	5
Toujours ouverts (plus de 90 jours)	1



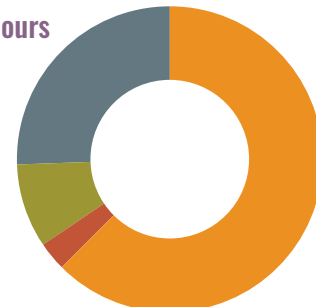
Enquête LAIPVP (formelle) – objectif d'un an

Clos (en moins d'un an)	0
Clos (plus d'un an)	0
Toujours ouverts (moins d'un an)	4
Toujours ouverts (plus d'un an)	6



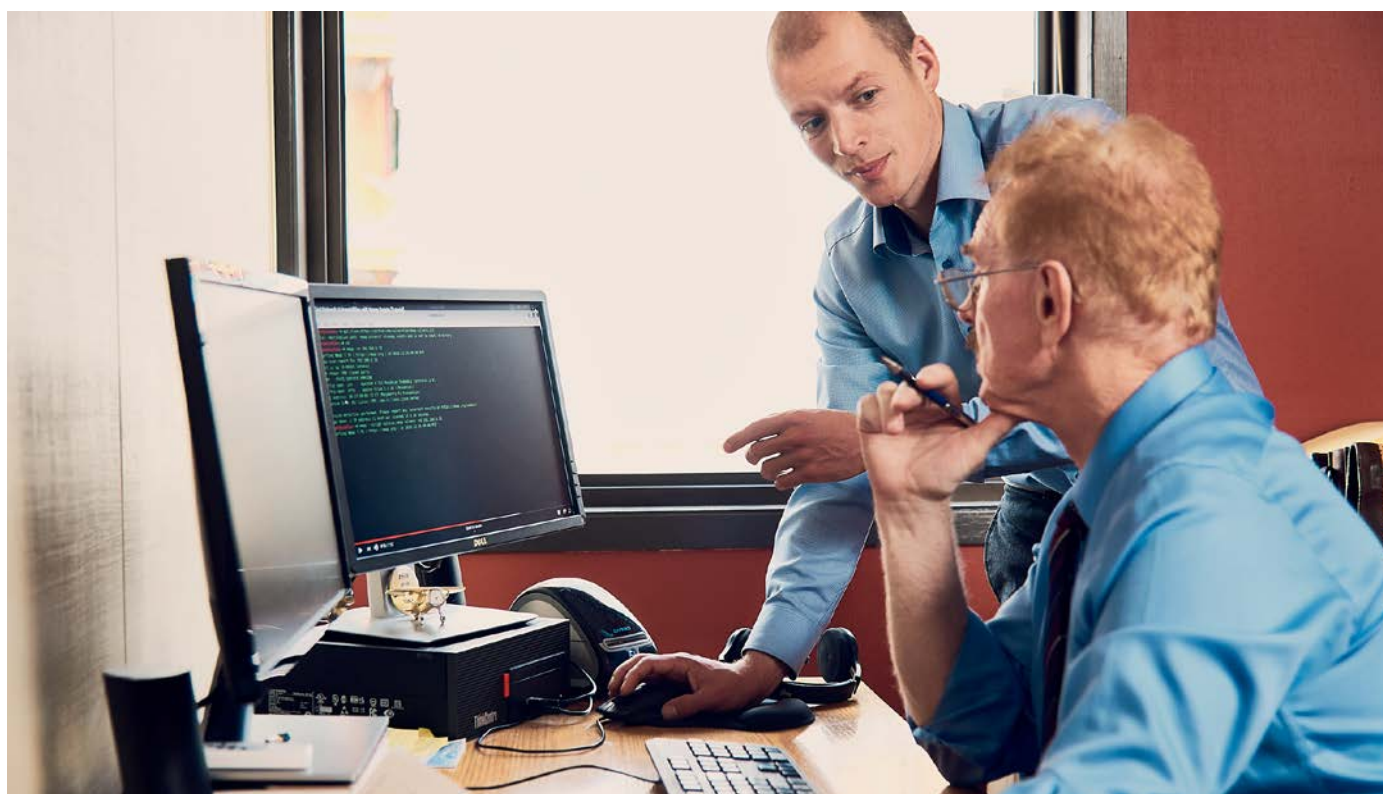
Demande de révision LAIPVP – objectif de 90 jours

Clos (en moins de 90 jours)	42
Clos (plus de 90 jours)	2
Toujours ouverts (moins de 90 jours)	6
Non réglés (audience officielle)	17



Dossiers liés à la LAIPVP ouverts en 2019 par organisme public							Recommandations		
Organisme public	Nombre de dossiers						Officielle*	Acceptées	PMP - Pas mises en place (inclut les années précédentes) ou PS - Pas suivies
	Enquête de plaintes	Décision	Commentaires	Révision	Enquête par le commissaire	Total			
Commission de la fonction publique			2-EIVP	1		3	1	1	1 PMP
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon				2		2			
Conseil exécutif				2		2			
Développement économique				3		3			
Éducation				2		2			
Environnement				1		1	6	6	0
Finance				13	10	23			
Justice			1-Atteinte à la vie privée	2		3			1 PMP
Santé et Affaires sociales	2			13	1	16			
Services aux collectivités				1		1	1	1	0
Société d'énergie du Yukon			1-EIVP			1			
Tourisme & Culture				1		1			
Voirie et Travaux Publics	3		2-Atteinte à la vie privée	7		12			

*Recommandations officielles formulées pas la CIPVP dans le cadre d'un rapport d'enquête ou d'un rapport de demande de renseignements en 2019.



Activités liées aux examens de conformité à la LAIPVP

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

Activités en lien avec les examens de conformité à la LPGRM

Dépositaire	EIVP présentée, date	Statut :
		A - Acceptée PA - Pas encore acceptée PE - Pas d'examen
Santé et Affaires sociales	Logiciel de planification Aladtec, 2018	PA
	Boîte à outils sur la gestion des maladies chroniques, 2017	PA
	Community Nursing Logbook, 2018	PA
	E-Health client registry with plexia addudum, 2016	PA
	GENIE, 2017	PA
	Medigent - traitement des demandes	PA
	Medigent - système d'information sur les médicaments, 2016	PA
	Plan de surveillance des opioïdes au Yukon, 2019	PA
	Système d'information des laboratoires (LIS) Connect - Phase 1, 2015	PA
	Projet de visites virtuelles à domicile, 2017	PA
Services aux collectivités	Vitalware, 2017	PA
	Surveillance de la santé à domicile, 2016	PA
	Dossiers électroniques de soins aux patients, 2018	PA
Régie des hôpitaux du Yukon	Système du registre des clients de Cybersanté, 2016	PA
	Système d'information des laboratoires (LIS) Connect - Phase 2, 2016	PA

Activités liées à la LPGRM en 2019

Résolue à l'admission – pas de dossier ouvert

Demandes de renseignements	21
Plaintes traitées au travers de démarches informelles	3
Ne relevant pas de nos compétences	1
Dirigées vers d'autres ressources	0
Total	25

Dossiers ouverts par types

Dossiers LPGRM de contrepartie	17
Demandes de commentaires	10
Demandes d'avis	5
Total	32

Dossiers LPGRM ouverts en 2019	32
Dossiers LPGRM reportés des années précédentes	31
Dossiers LPGRM clos en 2018	27

Dossiers LPGRM reportés

LPGRM informel - objectif de 90 jours

Clos (en moins de 90 jours)	17
Toujours ouverts (dans les 90 jours)	0
Non réglé (audience officielle)	0



Dossiers liés à la LPGRM ouverts en 2019 par un dépositaire

Recommandations

Dépositaire	Nombre de dossiers					Officielles*	Acceptées	Pas mises en place (PMP) ou pas suivies (PS)^
	Plaintes		Commentaires	Demande de conseil	Total			
	Résolution informelle	Examen						
Centre de développement de l'enfant				1	1			
Établissement de santé - Médical	3		1-Atteinte à la vie privée	2	6			
Établissement de santé - Médical	1				1			
Établissement de santé - Psychiatrie	1				1			
Kwanlin Dun Health Centre	1				1			
Laboratoire			1-Atteinte à la vie privée		1			
Médecin	1				1			
Régie des hôpitaux du Yukon	7				7			
Santé et Affaires sociales	3		3-EIVP 2-Atteinte à la vie privée 1-Examen des politiques	1	10	10	10	2 PS
Services aux collectivités	1		1-Examen des politiques		2			

*Recommandations officielles formulées par la CIPVP dans le cadre d'un rapport de contrepartie en 2019.

^Y compris les dossiers des années précédentes.



RAPPORT ANNUEL 2019 DE LA COMMISSAIRE AUX DIVULGATIONS DANS L'INTÉRÊT PUBLIC



Honorable Nils Clarke
Président de l'Assemblée législative du Yukon

Monsieur le président :

Comme l'exige l'article 43 de la *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public*, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de la commissaire aux divulgations dans l'intérêt public pour l'année civile 2019.

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

Cordialement,

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

REVUE DE L'ANNÉE

L'année 2019 s'est avérée être une autre année chargée pour le Bureau de la commissaire aux divulgations dans l'intérêt public (CDIP). Pendant 2019, nous avons ouvert neuf dossiers dont trois sont des divulgations d'actes répréhensibles.

Début 2019, nous avons huit dossiers reportés de 2018. Deux de ces dossiers sont des allégations de représailles sur lesquelles nous enquêtons toujours. Nous avons pu clore deux dossiers de divulgation d'actes répréhensibles en 2019. À la fin de l'année, nous avons un total de 14 dossiers ouverts en vertu de la *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public* (LDARIP) sur lesquels nous continuerons de travailler en 2020.

Comme je l'ai indiqué dans mon rapport annuel 2018, les dossiers d'enquête sur la divulgation d'actes répréhensibles et de représailles s'avèrent très complexes et exigent beaucoup de ressources. Lorsque la LDARIP est entrée en vigueur en juin 2015, notre bureau ne disposait ni de budget ni de ressources humaines pour faire le travail supplémentaire de la LDARIP. Je suis heureuse de souligner que mon budget 2019-2020 a compris le financement d'un employé supplémentaire à temps plein. En juillet 2019, j'ai embauché un enquêteur supplémentaire et un agent de vérification de la conformité et donc deux enquêteurs à temps plein composent maintenant mon équipe d'enquête officielle. Avec l'ajout de cet employé, je suis heureuse d'indiquer que nous gérons plus efficacement notre charge de travail.

Une autre mesure que nous prenons pour mieux gérer notre charge de travail consiste à travailler avec des entités publiques afin de résoudre de façon informelle, lorsque les circonstances le justifient, certaines de nos divulgations de cas d'actes répréhensibles. Nous travaillons à ce processus dans trois cas et faisons de bons progrès.

Mesures de performance

En 2018, nous avons fixé une période d'un an comme objectif

pour compléter les dossiers de divulgation de la LDARIP et de plaintes de représailles. Pour la majorité de ces dossiers, nous n'avons pas réussi à atteindre cet objectif. Nous continuerons de travailler à cet objectif. Comme indiqué ci-dessus, l'ajout d'un enquêteur et d'un agent de vérification de la conformité nous positionnera mieux pour l'atteindre.

Rapport sur foyer de groupe

En 2019, j'ai publié un rapport d'enquête spécial intitulé *Allégations d'actes répréhensibles dans la prise en charge en foyer de groupe*. Le rapport est le résultat d'une enquête sur deux divulgations d'actes répréhensibles impliquant sept enfants pris en charge en foyer de groupe. À la fin de mon enquête, j'ai constaté que des actes répréhensibles avaient été commis contre l'un des enfants en vertu du paragraphe 3 (a) et de l'alinéa 3 (b) (i) de la LDARIP. Les actes répréhensibles sont définis dans la section 3 de la LDARIP comme :

- a) une *contravention à une loi ou une loi fédérale ou à un règlement pris sous leur régime;*
- b) *le fait de causer, par action ou omission, un risque grave et précis : (i) soit pour la vie, la santé ou la sécurité des personnes, à l'exception du risque inhérent à l'exercice des attributions d'un employé, (ii) soit pour l'environnement;*
- c) *les cas graves de mauvaise gestion des fonds publics ou des biens publics;*
- d) *le fait de sciemment ordonner ou conseiller à une personne de commettre l'un ou l'autre des actes répréhensibles visés aux alinéas a) à c).*

L'acte répréhensible corroboré était qu'un jeune pris en charge a été expulsé d'un foyer de groupe sans autre logement convenable, contrairement à la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* et que

l'expulsion a créé un danger substantiel et spécifique pour sa vie, sa santé ou sa sécurité .

J'ai fait huit recommandations au ministère de la Santé et Affaires sociales (SAS) pour remédier à l'acte répréhensible. Les deux premières recommandations étaient que le ministère enquête pour déterminer la cause sous-jacente de l'acte répréhensible et de préparer un rapport d'enquête détaillé. Le ministère avait six mois à compter de la date de réception de mon rapport pour fournir à mon bureau une copie de son rapport d'enquête. En octobre 2019, à la date limite indiquée, le ministère m'a remis cette copie et les fonctionnaires du ministère m'ont rencontré pour l'examiner. Par la suite, j'ai été satisfaite que le ministère avait



suivi les recommandations 1, 2 et 8 (a). À la date de la rédaction de ce rapport annuel, le ministère n'avait pas encore suivi les recommandations restantes et l'échéancier pour le faire n'était pas écoulé. Le ministère a jusqu'en avril 2020 pour démontrer qu'il a suivi les recommandations 3, 4, 5, 6 et 8 (b), et jusqu'en octobre 2020 pour les recommandations 7 et 8 (c).

Je tiens à souligner qu'en dépit des difficultés rencontrées dans la conduite de cette enquête, comme décrit dans mon rapport d'enquête spécial disponible sur notre site Web, le ministère a été très coopératif au cours de la mise en œuvre des recommandations et a indiqué qu'il travaillera également aux observations faites dans mon rapport. C'est positif.

Guide pour faire une divulgation

En mars 2018, des nouvelles ont été diffusées sur les problèmes en foyer de groupe. Les journalistes ont indiqué que leurs sources étaient des employés au sein de SAS. Leur identité n'a jamais été révélée. Peu après la couverture médiatique, le ministère annonça publiquement que les employés du SAS pouvaient faire une divulgation d'actes répréhensibles impliquant le ministère à son ministre ou au ministre de la Commission de la fonction publique. Malheureusement, le processus décrit dans l'annonce publique n'était pas celui énoncé dans la LDARIP, qui doit être suivi pour faire la divulgation et bénéficier d'une protection contre les représailles.

Selon la LDARIP, l'employé d'une entité publique doit faire une divulgation à son «superviseur», qui est défini dans la LDARIP comme son «superviseur immédiat» ou «l'administrateur général de l'entité publique». Ce dernier désigne, dans un ministère, le sous-ministre. De ne pas respecter le processus pourrait compromettre la protection contre les représailles dont bénéficie un employé selon la LDARIP.

Compte tenu de cette mésinformation, j'ai publié un communiqué de presse expliquant la procédure à suivre.

J'ai aussi fait une observation dans mon rapport d'enquête spécial sur ce qui semblait être de la confusion au sein du SAS sur la façon de faire une divulgation et j'ai suggéré que le ministère élabore une procédure de divulgation conformément à la LDARIP.

Alors que je finalisais mon rapport, le commissaire de la fonction publique m'a contacté pour discuter d'une approche de gestion des divulgations dans les entités publiques. Le commissaire était de l'avis que l'approche privilégiée était d'établir des lignes directrices de divulgation. La raison était que celles-ci permettraient aux employés des entités publiques de s'adresser directement au CDIP s'ils souhaitaient faire une divulgation, plutôt que d'être contraints d'utiliser la procédure interne de divulgation. La LDARIP stipule que si une procédure de divulgation est élaborée conformément

à ses exigences, alors un employé doit utiliser celle-ci avant d'être autorisé à divulguer à la CDIP. Vous trouverez plus d'informations sur les procédures de divulgation ci-dessous.

À la suite de ces discussions, la Commission de la fonction publique (CFP) a élaboré un projet de lignes directrices et a collaboré avec notre bureau pour les finaliser. Les enjeux majeurs que nous avons soulevés avec la CFP étaient que ceci doit être clairement structuré; il doit y avoir une sécurité solide pour protéger l'identité du divulgateur; et les enquêtes sur les divulgations d'actes répréhensibles doivent être gérées par l'administrateur général. Nous avons insisté sur la nécessité pour les superviseurs et l'administrateur général des entités publiques d'avoir une formation approfondie sur la façon de reconnaître quand l'information transmise par un employé peut constituer une divulgation et d'évaluer d'abord si c'est le cas, avant de conduire les employés vers une autre voie, comme le dépôt d'un grief auprès de leur syndicat. Nous avons également souligné que la LDARIP n'exige pas qu'un employé déclare qu'il fait une divulgation. Il appartient plutôt au superviseur de reconnaître qu'une divulgation est faite, de la traiter comme telle, de prendre des mesures immédiates pour protéger l'identité du divulgateur et d'enquêter s'il y a eu des actes répréhensibles.

La CFP a été très réceptive à nos recommandations et en a mis la majorité en application. Elle s'est également engagée à revoir de temps à autre l'efficacité de ces lignes directrices et à collaborer avec nous sur toute modification.

Procédures de divulgation

L'article 5 de la LDARIP établit un procédé que l'administrateur général doit suivre pour élaborer une procédure de divulgation et définit ce que celle-ci doit inclure. Avant de la finaliser, le paragraphe 6 (2) exige que l'administrateur général fournisse une copie de la procédure au CDIP pour commentaires. Le paragraphe 6 (3) exige qu'il fournisse au CDIP pour commentaires toute modification proposée à la procédure. Dans ce cadre de

sa procédure, une entité publique doit désigner un agent supérieur pour recevoir et enquêter sur les divulgations. Cette personne est désignée dans la LDARIP comme «fonctionnaire désigné».

Si une entité publique crée une procédure de divulgation conformément aux exigences de la LDARIP, la CDIP n'a pas le pouvoir d'enquêter sur une divulgation qui lui est faite, jusqu'à ce que l'employé ait fait une divulgation selon la procédure au sein de son entité publique. Un employé ne peut faire une divulgation à la CDIP qu'après avoir utilisé cette procédure et lorsqu'il n'est pas satisfait de la décision ou de l'action de l'entité publique concernant la divulgation, ou lorsqu'un délai déraisonnable s'est écoulé depuis la divulgation et l'entité publique n'a pas terminé l'enquête. Cette limitation du pouvoir d'enquête du CDIP est énoncée au paragraphe 19 (1).

Le paragraphe 19 (2) contient certaines circonstances limitées qui confèrent au CDIP le pouvoir d'enquêter lorsqu'une entité publique est dotée de procédure de divulgation. C'est le cas si l'objet de la divulgation implique l'administrateur général ou le fonctionnaire désigné de l'employé, ou si la CDIP détermine qu'il ne serait pas approprié dans les circonstances d'exiger que l'employé fasse la divulgation à son entité publique.

Une seule entité publique au Yukon, la Régie des hôpitaux, a une procédure de divulgation créée conformément à la LDARIP.

Examen de la LDARIP d'ici juin 2020

Le paragraphe 55 (1) de la LDARIP exige que le ministre de la Commission de la fonction publique entreprenne un examen de la LDARIP dans les cinq ans suivant son entrée en vigueur. Celle-ci est entrée en vigueur le 15 juin 2015. À ce titre, le ministre doit commencer l'examen avant le 15 juin 2020.

Comme indiqué dans mon rapport, tout au long de mon enquête sur les allégations d'actes répréhensibles impliquant des enfants et les foyers en groupe, nous avons été confrontés à de nombreuses contestations judiciaires

de notre pouvoir d'obtenir des documents. De plus, les avocats du gouvernement du Yukon ont insisté pour assister aux entrevues des fonctionnaire du ministère. Ces contestations ont retardé considérablement ma capacité de mener à bien l'enquête en temps opportun et, à mon avis, ont nui à la qualité des preuves reçues.

Dans mon rapport d'enquête, j'ai fait une observation indiquant qu'il était nécessaire de revoir et de clarifier l'autorité du CIDP selon la LDARIP. Au cours de son examen, j'ai l'intention de faire part de mes préoccupations à cet égard aux responsables de l'examen, dans le but de clarifier les pouvoirs du CIDP.

Mise à jour des objectifs

Il y a trois objectifs liés à la LDARIP, identifiés dans mon rapport annuel 2018, que je m'efforce d'atteindre pendant mon mandat actuel en tant que CIDP. Ils sont de :

Objectif n° 1 - établir un bureau de contrôle suffisamment qualifié pour relever de nouveaux défis et exécuter nos multiples mandats;

Objectif n° 6 - faire mieux comprendre aux entités publiques et leurs employés ce qu'est une divulgation, comment en faire une et la protection contre les représailles; et

Objectif n° 8 - participer à l'examen de la LDARIP.

Pour ce qui est du premier objectif, en 2019, j'ai recruté un enquêteur et un agent de vérification de la conformité. L'un a rejoint mon équipe d'enquête officielle et l'autre s'est joint à mon équipe de résolution informelle de cas. Tous deux ont un diplôme en droit et l'un est avocat. Lors du recrutement, j'ai spécifiquement cherché des candidats avec des compétences en droit, compte tenu de la nature juridique de notre travail et les défis juridiques que nous avons connus. Cela signifie que nous avons maintenant trois avocats (dont moi) au bureau, ainsi qu'un quatrième employé diplômé en droit. Le fait d'avoir ces compétences dans notre bureau nous aidera à atteindre un aspect de l'objectif n° 1, à savoir que mon bureau a les compétences nécessaires pour relever les défis juridiques que nous éprouvons dans l'exercice de nos responsabilités selon la LDARIP.

Pour l'objectif n° 6, le travail que nous avons entrepris avec la CFP et d'autres communications additionnelles que nous avons publiées (comment faire une divulgation et la protection contre les représailles) permettront aux entités publiques et aux employés de mieux comprendre ce qu'est une divulgation, comment la faire et la protection contre les représailles.

Pour l'objectif n° 8, comme indiqué ci-dessus, j'ai l'intention de participer à l'examen de la LDARIP qui doit commencer avant le 15 juin 2020.

Remarques finales

Dans la section NOS PERFORMANCES de ce rapport, vous trouverez des détails supplémentaires sur notre performance dans l'exercice de nos fonctions en vertu de la LDARIP.

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

NOS PERFORMANCES EN 2019

Perfectionnement

En 2019, la commissaire aux divulgations dans l'intérêt public (CDIP) et son enquêteur principal pour la *Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public* (LDARIP) ont assisté à la réunion nationale à Halifax sur la divulgation dans l'intérêt public. Ces réunions sont tenues chaque année par les provinces et territoires dotés d'une loi sur la divulgation dans l'intérêt public.

La majorité des provinces et des territoires du Canada ont maintenant des lois sur la divulgation dans l'intérêt public. Il existe également une législation au niveau fédéral. Les réunions nationales sont très suivies et comptent les commissaires de toutes les juridictions. La direction générale de chaque bureau de commissaire sont également présents. Le but de ces réunions est de partager notre expérience respective et d'améliorer notre capacité à remplir nos mandats respectifs. Être l'hôte de la réunion nationale est une responsabilité partagée. En 2020, le Yukon accueillera la réunion nationale à Dawson City.

Activités liées à la LDARIP en 2019

Résolue à l'admission – pas de dossier ouvert

Ne relevant pas de nos compétences	3
Dirigés vers d'autres ressources	0
Demandes de renseignements	0
Plainte traitée au travers de démarches informelles	0

Total 3

Dossiers de conseils ouverts	3
Dossiers de commentaires ouverts	3
Dossiers de divulgation ouverts	3
Dossiers de représailles ouverts	0

Totals 9

Total des dossiers ouverts en 2019	9
Dossiers reportés des années précédentes	7
Dossiers clos en 2019	2
Dossiers reportés	14

Activité rapportée par les organismes publics assujettis à la LDARIP en 2019

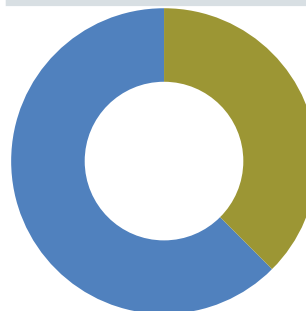
Il y a 24 organismes publics soumises à la PIDWA. Vingt-trois d'entre eux ont déclaré qu'aucune divulgation n'avait été reçue en 2019. Un seul, le ministère de la Voirie et des Travaux publics, a indiqué qu'une divulgation avait été faite à l'interne. Il a été également signalé que la divulgation avait été résolue sans qu'une enquête ne soit nécessaire.

Voici la liste des entités publiques assujettis à la LDARIP:

- Ministère du Conseil exécutif
- Ministère du Développement économique
- Ministère de l'Éducation
- Ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources
- Ministère de l'Environnement
- Ministère des Finances
- Ministère de la Justice
- Ministère de la Santé et des Affaires sociales
- Ministère des Services aux collectivités
- Ministère du Tourisme et de la Culture
- Ministère de la Voirie et des Travaux publics
- Bureau de l'Assemblée législative du Yukon
- Bureau du défenseur de l'enfance et de la jeunesse
- Bureau du directeur général des élections
- Collège du Yukon
- Commission de la fonction publique
- Commission de la santé et de la sécurité au travail
- Direction de la condition féminine
- Direction des services en français
- Régie des hôpitaux du Yukon
- Société de développement du Yukon
- Société d'énergie du Yukon
- Société d'habitation du Yukon
- Société des alcools du Yukon

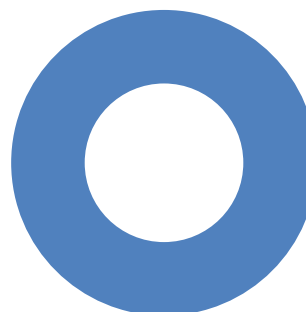
Divulgations d'actes répréhensibles – objectif d'un an

Clos (en moins d'un an)	0
Clos (plus d'un an)	0
Toujours ouverts (moins d'un an)	3
Toujours ouverts (plus d'un an)	5



Plaintes de représailles – objectif d'un an

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



Dossiers ouverts en 2019 par entité publique						Recommandations	
Organisme public	Divulgation	Représaille	Commentaire	Conseil	Total	Officielles*	Pas encore mises en place (y compris les années précédentes)
Éducation	1		1		2		
Justice				1	1		
Santé et Affaires sociales	1			1	2	8	5 2/3
Services aux collectivités			2		2		
Voirie et Travaux publics	1			1	2		11

*Recommandations officielles formulées par la CDIP dans le cadre d'un rapport d'enquête en 2019.



Yukon
Ombudsman



Yukon
Information
and Privacy
Commissioner



Yukon
Public Interest
Disclosure
Commissioner

Rapport financier

Le budget du Bureau de l'Ombudsman, de la Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP) et de la Commissaire à la divulgation de l'intérêt public (CDIP) couvre l'exercice allant du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020.

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

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

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

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

Le budget 2019-2020 a eu une légère hausse des dépenses en personnel afin de fournir au personnel une augmentation conforme aux fonctionnaires.

L'augmentation des coûts F&E a été affectée à des fonds de contrat supplémentaires pour le soutien des communications aux fins de mieux faire connaître les lois. La petite augmentation du capital a servi à remplacer du matériel informatique obsolète et à acheter du nouveau matériel pour un employé embauché en 2019.

Budget 2018-2019			
Personnel	Dépenses combinées	944 000	\$
Équipement	Dépenses combinées	13 000	\$
Autre	Bureau de l'ombudsman	107 000	\$
Autre	Bureau de la CIPVP	131 000	\$
Autre	Bureau de la CDIP	*69 000	\$
Total		1 264 000	\$

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

* Un montant unique de 50 000 \$ a été versé au bureau de la CDIP en 2018 pour mener l'enquête sur les foyers de groupe.