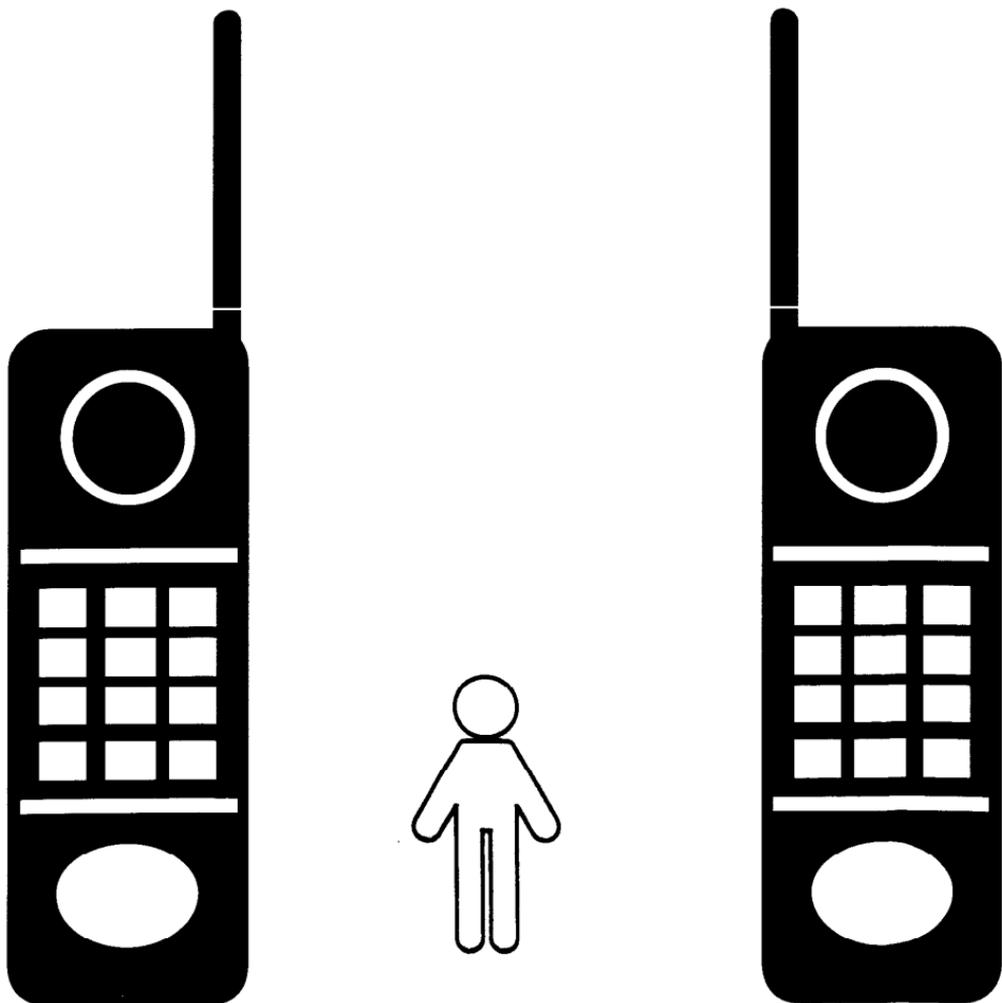




Commissaire à la
protection de la vie privée

Rapport annuel 1992 - 1993



**Rapport annuel du
Commissaire à la protection
de la vie privée
1992-1993**



Le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada
112, rue Kent
Ottawa (Ontario)
K1A 1H3

(613) 995-2410, 1-800-267-0441
Télééc. (613) 995-1501
ATS (613) 992-9190

© Groupe Communication Canada
N° de cat. IP 30-1/1993
ISBN 0-662-59840-7

Cette publication est offerte sur cassette.

L'honorable Guy Charbonneau
Président
Sénat
Ottawa

le 30 juin 1993

Monsieur,

J'ai l'honneur de soumettre mon rapport annuel au Parlement. Le rapport couvre la période allant du 1^{er} avril 1992 au 31 mars 1993.

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le Commissaire à la protection de la vie privée


Bruce Phillips

L'honorable John A. Fraser, c.p., c.r., député
Président
Chambre des communes
Ottawa

le 30 juin 1993

Monsieur,

J'ai l'honneur de soumettre mon rapport annuel au Parlement. Le rapport couvre la période allant du 1^{er} avril 1992 au 31 mars 1993.

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le Commissaire à la protection de la vie privée

A handwritten signature in cursive script that reads "Bruce Phillips".

Bruce Phillips

Notre mandat

Le Commissaire à la protection de la vie privée est un ombudsman spécialisé—nommé par le Parlement et tenu de lui rendre compte,—qui surveille la façon dont le gouvernement fédéral recueille, utilise et communique les renseignements personnels de ses clients et de ses employés, et répond aux demandes des personnes souhaitant consulter leurs dossiers.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* donne au Commissaire de vastes pouvoirs pour enquêter sur les plaintes dont il est saisi, de lancer sa propre plainte et de vérifier si les quelque 160 organismes gouvernementaux assujettis à la *Loi* en respectent les dispositions. Il effectue aussi des activités de recherche de son propre chef ou à la demande du ministre de la Justice.

Notre mission

Voici en quoi consiste la mission du Commissaire à la protection de la vie privée.

- être un protecteur efficace des droits des citoyens qui mène, en temps opportun, des enquêtes approfondies afin que la population canadienne puisse jouir des droits que lui accorde la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
 - protéger efficacement, au nom du Parlement, la vie privée et évaluer de façon professionnelle dans quelle mesure le gouvernement respecte les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
 - conseiller le Parlement sur les questions liées à la protection de la vie privée, et lui fournir, grâce aux activités de recherche et aux communications, les faits qui lui permettent de rendre des jugements avisés;
 - être le principal centre national de ressources pour la recherche, l'éducation et l'information en matière de protection de la vie privée.
-

Table des matières

Dix ans plus tard	1
Relever le défi de la technologie	
La prestation électronique des services	15
Liste de contrôle de la vie privée	16
Autres travaux en cours	18
Sur la colline parlementaire	
Protection des appels faits par téléphone cellulaire . . .	22
Principes de protection des télécommunications	23
Modifications de la <i>Loi sur l'impôt sur le revenu</i>	25
La vie privée et les institutions financières	29
Dans la rue	
<i>La vie privée exposée</i> —sondage canadien sur la vie privée	31
Actualités juridiques	
Le CPVP et la Société canadienne des postes	34
Le NAS pour l'enregistrement de la naissance	35
Une patiente gagne accès à son dossier médical	36
...Dans les laboratoires	
Le dossier de la biotechnologie : quoi de neuf?	38
Ici et là...	
À l'échelon provincial	44
À l'étranger	46
Dans le secteur privé...	
Code modèle de l'Association canadienne de normalisation	51
Code de protection des renseignements personnels de l'Association canadienne du marketing direct	52

Au Commissariat...	
La Direction des plaintes	54
Performance des institutions	54
Communications au Commissaire	58
Demandes de renseignements	65
Cas particuliers	69
Tableaux	84
Au Commissariat...	
Évaluation de l'observation	89
Enquêtes spéciales	90
Vérifications de conformité dans les institutions	92
Suivi	96
En l'an 1993—Où sont vos renseignements?	101
Gestion intégrée	107
Organigramme	109

Dix ans plus tard

La publication du présent rapport coïncide avec le 10^e anniversaire de l'entrée en vigueur de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du gouvernement fédéral et de la création du Commissariat à la protection de la vie privée. À une telle occasion, il est tout naturel de se demander si cet avènement a été un bienfait.

La célébration de cet anniversaire est de bon augure puisque le sujet est toujours là pour célébrer. Et, assurément, la progéniture est des plus prometteuses. Néanmoins, il ne nous semble pas indiqué de sabler le champagne.

L'événement nous inspire plutôt une satisfaction contenue. Le Commissariat se réjouit d'avoir été utile aux Canadiens durant ces dix ans en les aidant à exercer leurs droits relatifs à la protection de leurs renseignements personnels dans leurs rapports avec le gouvernement du Canada. Nous avons achevé au-delà de 7 500 enquêtes, répondu à près de 25 000 demandes de renseignements réglées ainsi que d'importantes vérifications ayant touché le tiers environ des fonds de renseignements du gouvernement. Ce n'est pas négligeable pour un Commissariat dont l'effectif n'a jamais dépassé plus de trente-six personnes.

Les prédictions les plus sombres des sceptiques ne se sont pas concrétisées : la vigilance ne s'est pas relâchée, il n'y a pas eu de renonciation en masse aux principes d'une saine gestion des dossiers et les ministères ne se sont pas constamment retrouvés devant les tribunaux. Aucun ministère n'a encore été terrassé par le volume des demandes des citoyens souhaitant examiner leur dossier personnel (quoique la Défense nationale en ait souffert jusqu'à ce qu'elle modifie sa politique).

En réalité, la *Loi*, les plaintes et les vérifications ont incité de nombreuses institutions gouvernementales à mieux déterminer, organiser et affiner leurs systèmes de gestion de dossiers, ce qui constitue un grand avantage au moment où la presque totalité des organismes gouvernementaux se sont convertis à l'informatique.

Le Commissariat peut affirmer avoir, jusqu'à un certain point, contribué à stimuler le débat public au sujet du couplage des données, du contrôle du numéro d'assurance sociale, des incidences de la biotechnologie sur la protection de la vie privée, des principes de protection de la vie privée dans les services de télécommunications, des mesures pour éviter l'écoute subreptice des conversations faites par téléphone cellulaire, des règlements en matière de protection des renseignements personnels dans le secteur financier et de l'enchâssement des droits en matière de protection de la vie privée dans la *Charte*.

Nombre de ces initiatives témoignent de façon frappante de l'évolution du rôle de ce petit Commissariat. Mandaté (et subventionné) uniquement pour faire enquête sur les plaintes déposées contre quelque 160 institutions fédérales, le Commissaire est pressé par les parlementaires, le grand public et les médias de répondre à leurs questions en matière de protection de la vie privée, de donner son avis sur les incidences que peuvent avoir sur la protection de la vie privée les nouveaux programmes et les nouvelles lois, de comparaître devant des comités et de s'exprimer sur des questions qui débordent de son étroit mandat. Refuser l'exposerait à manquer d'à-propos. Accéder compromet sa solvabilité. L'ombudsman du gouvernement en matière de protection de la vie privée s'efforce de répondre aux demandes, mais sa situation budgétaire a atteint un point critique.

Les restrictions financières actuelles ont toutefois des répercussions beaucoup plus vastes sur le plan de la protection de la vie privée. Mis au défi de rationaliser les programmes, d'améliorer les services et de comprimer les coûts, le gouvernement recherche résolument des moyens d'informatiser le maximum d'activités. Le dépôt direct des chèques de prestations n'est qu'un début. Le gouvernement utilise déjà l'échange de données informatisées (EDI) pour percevoir la TPS et l'impôt sur le revenu des particuliers, pour recueillir des renseignements sur les immigrants et les réfugiés et pour percevoir les droits de douane aux frontières.

L'un des nouveaux systèmes proposés est un réseau interactif de kiosques d'information gouvernementaux (les «Centres-Info») grâce auquel les clients pourraient obtenir de l'information sur les services du gouvernement, prendre connaissance des offres d'emploi, s'inscrire à divers programmes et transmettre leur changement d'adresse aux ministères participants. Une fois sur pied, le réseau pourrait être enrichi de façon considérable jusqu'à devenir un centre d'accès unique à la totalité des services du gouvernement fédéral.

Ces nouveaux systèmes électroniques suscitent des modifications profondes dans le traitement de l'information par le gouvernement, dont trois sont alarmantes. La première est la nécessité d'utiliser une carte d'identité pour recevoir les services, ce qui sous-entend l'emploi d'un numéro personnel d'identification, probablement une photographie et, fort peut-être, des empreintes digitales ou quelque autre mode d'identification biométrique.

La deuxième a trait à la participation vraisemblable du secteur privé à tout échange électronique de renseignements personnels, secteur qui n'est actuellement assujéti à aucune loi régissant la protection de la vie privée.

La dernière découle du fait que le coût de développement et de prestation de ces nouveaux services pourrait forcer le gouvernement à consolider ses programmes dans l'ensemble des ministères—et même, peut-être, à l'échelon des champs de compétence fédéraux et provinciaux. Cela pourrait sonner le glas des bases de données distinctes ce qui, de nouveau, fait surgir le spectre du dossier—ou du profil—unique et le personnage inquiétant de Grand Frère.

Le Commissaire à la protection de la vie privée a donc un programme bien chargé.

Extase technologique

Loin de lui l'idée de se complaire dans l'autosatisfaction, toutefois, car, de plus en plus, force lui est d'admettre qu'il en sait juste assez pour se rendre compte qu'il en connaît au fond bien peu. Le Commissariat consacre une bonne partie de son temps à courir au plus pressé. Et quant au vaste monde au-delà du gouvernement fédéral et de la portée de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, il est peut-être trop tôt pour fêter.

Pris dans ce contexte plus large, plusieurs développements dans la dernière décennie ont effectivement durement touché la protection de la vie privée. Ce sont :

- la progression fulgurante des technologies de l'information, des gros ordinateurs aux carnets électroniques, en passant par les micro-ordinateurs. Chaque étape a donné naissance à des outils sans cesse plus petits, plus mobiles, plus puissants et plus faciles à relier entre eux en réseaux mondiaux, ainsi qu'à des logiciels dotés de possibilités de plus en plus grandes;
- l'acceptation aveugle de la technologie dans les sociétés occidentales, allant même jusqu'à négliger d'en examiner les incidences sur les droits individuels. Nous évoluons dans ce qui a été qualifié «d'extase technologique». La technologie dicte les droits individuels alors que ce devrait être l'inverse, et la réaction des secteurs privés et public a été sporadique, hésitante et d'une efficacité toute marginale;
- l'évolution rapide de la biotechnologie qui, d'un outil conçu pour améliorer la santé humaine, est devenue une arme commerciale et politique redoutable offrant d'inquiétantes possibilités de surveillance et de contrôle de la société;
- la transformation en valeur marchande de l'information, qui est devenue un bien commercial menant à la compétitivité

commerciale dans un environnement où la concurrence est de plus en plus vive.

À coup sûr, les menaces qui pèsent sur la protection des renseignements personnels ne représentent qu'un aspect du problème global de protection de la vie privée. La montée des atteintes à la vie privée et l'accroissement de la surveillance physique complètent le dilemme. Ces atteintes débordent sans doute du cadre général du présent rapport sur la protection des renseignements personnels, mais elles n'en constituent pas moins un élément crucial du phénomène de l'ingérence.

À quand l'apparition de caméras aux coins des grandes artères de nos villes pour mieux prévenir le crime? Au nom de la lutte contre le crime, les Canadiens pourraient être soumis à la surveillance de l'État dans leurs faits et gestes les plus légitimes? Orwell a peut-être vu juste.

L'utilisation croissante de la technologie dans la surveillance des employés ne présage rien de bon. Chaque nouvelle forme de surveillance nous déshumanise davantage, au point où nous devenons de plus en plus ravalés au rang d'automates et destinés, en cas d'imperfections ou de comportements anormaux, à aller grossir la pile des modèles défectueux ou à faire l'objet de «mesures correctives».

Certains spécialistes soutiennent que la partie est déjà perdue puisque notre vie est déjà mise à nu par la technologie. Selon eux, les Canadiens devraient reléguer la notion du contrôle individuel à l'histoire, arrêter de s'en faire et apprendre à vivre au sein d'une merveilleuse et libre circulation de l'information.

La vie privée exposée

Heureusement, durant les dix dernières années, le public a pris de plus en plus conscience de l'incidence de la technologie sur la vie privée. La publication, au printemps de 1993, de la première étude

d'envergure nationale sur les attitudes du public à l'égard des questions de protection de la vie privée vient jeter un éclairage utile sur le sujet. L'étude apporte la première preuve statistique tangible que la population canadienne est consciente de cette question—une preuve irréfutable, s'il en fallait une, que la protection de la vie privée n'est pas une préoccupation élitiste ou une question d'importance secondaire. Le fait que 52 p. 100 de la population se soient dits «extrêmement préoccupés» par la situation relativement à la protection de la vie privée devrait satisfaire les plus sceptiques des législateurs ou des autorités de réglementation. Il existe un fort consensus, au sein du public, pour en faire une plus grande priorité politique.

L'enquête, parrainée et financée par un groupement d'organisations des secteurs privé et public (y compris le Commissariat), a aussi révélé que les Canadiens savent ce dont ils ont besoin pour protéger leur vie privée dans une société axée sur l'information. L'immense majorité dit vouloir conserver une forme de contrôle sur la collecte des renseignements à leur sujet, être prévenue de la collecte de telles données, connaître les responsables et les objectifs de la collecte, et avoir le droit d'accepter ou de refuser toute opération exigeant l'emploi de ces renseignements personnels. Bref, la population réclame des choses qui vont au cœur même des pratiques équitables en matière d'information et qui font bien souvent défaut, aujourd'hui, dans la circulation des renseignements personnels.

Notre population a donc saisi la problématique de la protection de la vie privée en cette ère de l'information : le contrôle personnel des renseignements qui sont détenus ou accessibles par d'autres à leur sujet. L'enquête révèle un malaise très répandu—61 p. 100 sont **fortement** d'accord avec l'énoncé voulant que les consommateurs aient perdu tout contrôle sur la circulation et l'utilisation de leurs renseignements personnels par les entreprises. En outre, 60 p. 100 conviennent qu'ils jouissent maintenant d'une intimité moindre, en général, qu'il y a 10 ans.

Ceux qui ont pour tâche d'étudier la question savent très bien combien les Canadiens ont raison sur ce point.

La population canadienne est au fait de certains cas d'indiscrétions rapportés à grand fracas par les médias et mettant en cause des conversations par téléphone cellulaire. Mais il y a fort à parier que ce n'est là que menu fretin comparativement aux renseignements personnels qui circulent entre les bases de données informatisées et auxquelles ont accès des personnes dont le droit à cette information est, au mieux, discutable.

Aux États-Unis, grâce aux nombreuses enquêtes effectuées par le Congrès et la grande persistance des milieux médiatiques, une somme considérable de connaissances sur la portée et la nature des échanges de renseignements entre les bases de données informatisées a été rassemblée. Et ce ne sont pas les histoires d'horreur qui manquent. Par exemple, dans l'un de ses plus récents ouvrages, «Privacy for Sale», Jeffrey Rothfeder (qui n'est pas un spécialiste de l'informatique) raconte comme il lui a été facile d'obtenir accès aux dossiers de crédit sur l'ancien vice-président des États-Unis, Dan Quayle, et le présentateur de nouvelles, Dan Rather.

L'auteur raconte aussi comment, par suite d'une erreur de saisie, la totalité des résidents d'une petite municipalité de la Nouvelle-Angleterre avaient été portés sur la liste des fraudeurs fiscaux par un service d'information financière. Aucun des 1 500 résidents n'étaient au courant de cette tache accablante et inexacte sur leur dossier de crédit jusqu'à ce que l'un d'entre eux, un médecin en vue (peu habitué, sans doute, à se voir refuser du crédit), ne creuse la question.

Compte tenu des similitudes entre les pratiques commerciales canadiennes et américaines, il y a lieu de présumer que ce genre de choses pourrait très bien survenir au Canada. Voici, pour n'en mentionner que quelques-uns, des exemples récents puisés dans les médias :

-
- une chaîne d'alimentation a entrepris d'émettre des «cartes de service» donnant droit à des rabais à ses clients, mais elle a omis de les informer que leurs habitudes de consommation seraient fichées et vendues à des entreprises de marketing direct;
 - une entreprise chargée de détruire des dossiers médicaux de nature délicate les a vendus à une société de productions télévisées qui s'en est servie comme accessoires lors de tournages;
 - huit employés d'un service d'information financière ont faussement allégué être à l'emploi de Revenu Canada afin de retracer des clients qui devaient de l'argent à un service provincial de services publics;
 - une banque à charte a divulgué les numéros de cartes, les noms, les adresses et d'autres données personnelles sur ses clients à des services d'étude du marché pour vérifier la demande de nouveaux produits;
 - un homme qui vérifiait l'exactitude de son dossier de crédit a découvert que plusieurs demandes avaient été faites à son sujet par un avocat d'une province où il n'a aucun lien d'affaires ou personnel. Cet homme n'a aucun recours juridique étant donné qu'il n'existe pas de loi nationale en matière d'information financière ni de mesures de protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

Qui pourrait se sentir tranquille après la lecture de tels cas?

Laisser une piste visible

Il y a dix ans, le premier rapport du Commissaire à la protection de la vie privée faisait observer :

«...il est banal de dire que la vie privée est menacée comme elle ne l'a jamais été dans l'histoire...La convergence de techniques nouvelles et de revendications toujours plus insistantes de l'État en vue de savoir ou d'être efficace ou les deux a modifié la nature quantitative et qualitative du problème.»

Si la menace était déjà si bien comprise et visualisée il y a dix ans, que penser de la situation d'aujourd'hui? Exception faite de certains cas, c'est bien pire encore. Chacun est conscient de l'essor incroyable du marketing direct—l'avalanche de publicité postale et les appels de sollicitation en soirée, par exemple. Tout indésirable que ce genre de sollicitation soit (et sans grave conséquence, ajouteraient certains), il n'en exige pas moins l'accès à des profils très détaillés de clients éventuels. Pourtant, bien peu d'entre nous savons ce que renferment ces profils, d'où provient l'information sur laquelle ils sont fondés, qui les détient, à quel point ils sont exacts ou adéquatement protégés et, pis encore, à qui ils pourraient être vendus.

En réalité, ces dix ans de progrès technologiques ont transformé la valeur inhérente des renseignements personnels. Chaque parcelle d'information à notre sujet intéresse quelqu'un, des données insignifiantes en apparence comme notre nom ou notre âge, à des renseignements sur notre mode de vie comme nos habitudes de consommation ou nos préférences cinématographiques jusqu'à des données médicales précises comme nos traits génétiques. La technologie nous a donné les outils nécessaires pour acheter, manipuler, reconstituer ou vendre les détails de la vie des autres afin d'en tirer profit. Les Canadiens n'échappent pas à l'oeil scrutateur de toute cette technologie électronique; ils laissent une piste visible—des détails sur leurs renseignements personnels et leurs opérations—qu'ils ne peuvent contrôler.

Examinons les incidences sur la vie privée de seulement deux de ces innovations technologiques : les nouveaux et puissants

réseaux d'information nationaux et les nouveaux appareils personnels de communication. Le premier, le Réseau canadien pour l'avancement de la recherche, de l'industrie et de l'enseignement (CANARIE), reposera sur un réseau numérique à haute vitesse dont les fibres optiques relieront les secteurs privé et public et les citoyens de tout le pays d'ici l'an 2000. Pour sa part, le gouvernement fédéral injectera des millions de dollars par an dans ce projet pendant les cinq prochaines années. Dans cinq ans, la quantité de données acheminées par des réseaux électroniques sera 2 000 fois plus élevée. Ce réseau transformera le flux de l'information de la même façon que le réseau ferroviaire transcontinental a transformé le flux des personnes et des marchandises au siècle dernier, et que l'ont fait les réseaux routiers durant notre siècle.

La grande autoroute optique viendra révolutionner les communications, transportant sur des fibres aussi minces qu'un cheveu non seulement les mots des messages électroniques et des dossiers médicaux informatisés, mais également des images comme les radiographies et les électrocardiogrammes.

Les cinq prochaines années verront aussi l'apparition d'un nouveau véhicule de communication—les réseaux personnels. Ces derniers sont appelés à redéfinir l'utilisation du téléphone pour les Canadiens. Des numéros seront affectés, non plus à des lieux, mais à des personnes. Les appels seront acheminés par des émetteurs radioélectriques, des satellites et des ordinateurs et parviendront à leurs destinataires, où qu'ils se trouvent. Les nouveaux dispositifs pourront indifféremment traiter la voix, le son, le texte et l'image.

L'utilité de ces dispositifs ne peut cependant occulter les problèmes de protection de la vie privée qui en découlent. Non seulement existe-t-il des risques pour les appels en soi—il s'agit de communications sans fil, après tout—mais plus insidieux encore sont les risques sur le plan de la surveillance. À peine avons-nous en effet composé le numéro que le service

téléphonique connaîtra (comme l'indiquera le relevé de compte) l'emplacement des deux interlocuteurs ainsi que le moment de l'appel. Ces dossiers seront-ils mis à la disposition du gouvernement? De la police? Seront-ils vendus à des fins de marketing?

Braver les conséquences

Doit-on continuer de faire valoir l'impérieuse nécessité d'un meilleur contrôle du commerce de l'information? Dans la course à l'information, il y a très peu de place pour des efforts visant à garantir un respect raisonnable des droits des personnes qui sont à la source des renseignements constituant la matière première de ce secteur. Dix ans après que le premier Commissaire à la protection de la vie privée ait dévoilé cette «menace», le fossé entre le problème et la solution n'a cessé de s'élargir.

Il devient de plus en plus lassant d'entendre clamer par des personnes intéressées à préserver la libre circulation des données à quel point il est «difficile» de protéger la vie privée quand on les soupçonne de penser plutôt au mot «incommodant».

Comment ne pas remarquer combien les solutions sont faciles à trouver lorsque des cas particuliers sont étalés au grand jour. Le récent exemple de l'interception des conversations faites par téléphone cellulaire en est la preuve. Du moment que des divulgations politiques de nature délicate ont exposé la vulnérabilité de ces dispositifs à la vue des politiciens et du public, l'appareil législatif a réagi de façon remarquablement rapide pour proposer une solution.

La preuve a été bel et bien faite récemment qu'il existe des solutions. Il reste maintenant à trouver la volonté de s'attaquer à la question dans son ensemble. Ces dix dernières années nous ont enseigné que le rythme de l'évolution technologique est trop rapide pour permettre l'improvisation d'une solution pour chaque nouvel outil qui apparaît. Il est impossible de prévoir où nous

mènera la technologie. Il faut élaborer un cadre de protection de la vie privée, soit un ensemble de principes qui serviront de critères pour l'évaluation des nouveaux produits et services.

Les observations ci-dessus ne discréditent ni ne diminuent en rien les sérieux efforts en cours. Au contraire, tant le dernier rapport annuel que celui-ci font état de progrès encourageants : il y a eu des initiatives qui méritent une mention honorable dans plusieurs domaines et nous y reviendrons. Mais le temps est venu d'adopter une démarche plus énergique et mieux coordonnée dans ce problème, visant à concilier la protection de la vie privée et la révolution informatique.

La population canadienne a droit au respect de sa vie privée et ce, quels que soient la compétence gouvernementale, le secteur industriel ou la technologie en cause. Pendant le récent débat constitutionnel, le Commissaire a fermement plaidé en faveur de l'enchâssement d'un droit explicite à la vie privée dans la *Charte*. Cependant, ce sujet ne figurait pas au nombre des priorités. Quoi qu'il en soit, il est impératif d'élaborer un ensemble de principes pour garantir ces droits, comme suit :

Tous les gouvernements doivent reconnaître que la population canadienne a droit à la protection de ses renseignements personnels tel qu'il est énoncé dans des documents comme les *Lignes directrices régissant la protection de la vie privée* de l'OCDE et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du gouvernement fédéral.

De façon générale, cela signifie que les renseignements personnels doivent être recueillis uniquement lorsqu'ils sont vraiment nécessaires, employés aux seules fins établies au préalable, divulgués dans des circonstances très clairement définies et accessibles au principal intéressé, lequel doit également avoir le droit de demander que des corrections soient apportées. Les gouvernements ne doivent pas se contenter

d'inscrire ces principes dans des codes ou des lois; ils doivent être disposés à établir des moyens leur permettant d'en assurer le respect.

Tous les gouvernements doivent reconnaître que les droits à la vie privée s'appliquent tant au secteur privé qu'au secteur public. Lorsque de tels droits n'existent pas, il appartient au gouvernement d'y suppléer.

La population canadienne a le droit d'être dûment informée des incidences possibles de la technologie sur sa vie—quelle information est requise, à quoi elle servira et comment en sera réglementé l'usage.

Un engagement de ce genre passe nécessairement par une bien meilleure éducation du public. Il exige également des efforts fédéraux-provinciaux concertés afin de réunir les spécialistes capables de comprendre et d'expliquer les incidences de la technologie sur la protection de la vie privée. L'établissement d'un organisme semblable au U.S. Office of Technology Assessment constituerait un bon point de départ, en aidant les décideurs à prévoir les conséquences des changements technologiques et à examiner comment la technologie influe sur l'existence des personnes.

L'objectif, à présent, devrait être de renforcer et d'élargir la protection. Bien entendu, lorsque plus d'une compétence est touchée, l'une d'entre elles doit ouvrir la marche. À cet égard, il semble évident que le gouvernement du Canada est le mieux placé pour montrer la voie. Le Commissaire recommande que le Parlement prenne des mesures afin de mettre au point un plan national visant la réalisation des objectifs énoncés dans les principes proposés.

Il faut se rappeler que la question n'est pas de savoir si la technologie continuera de changer nos vies. Cela est acquis. La

question est plutôt de savoir si les changements continueront d'être régis uniquement par les possibilités de la technologie, sans tenir compte de valeurs traditionnelles et fortement ancrées tel le respect de l'autonomie et de la vie privée des personnes.

De la poudre à canon à la fission nucléaire, les innovations techniques pourront servir autant à des fins bénéfiques qu'à des fins maléfiques. Les ordinateurs ne font pas exception. Encore une fois, le choix nous appartient. Mais le temps presse—les dix prochaines années pourraient sceller la question à jamais.

Relever le défi de la technologie

La prestation électronique des services

Au cours de la prochaine décennie, tous les gouvernements devront relever le défi d'être plus accessibles aux contribuables, de leur offrir de l'information, des services et des prestations directement, et ce en s'appuyant sur des ressources qui ne cessent de diminuer. La stratégie du gouvernement fédéral est donc d'améliorer ses services par l'utilisation innovatrice de technologies interactives.

En raison de la gamme de programmes et de services qu'offre le gouvernement, ces questions sont complexes et les coûts en investissements, énormes. De plus, les nouveaux progrès technologiques peuvent compromettre le contrôle individuel des renseignements personnels et la protection qu'offrent les lois portant sur la vie privée.

Le gouvernement fédéral a reconnu que, la technologie et les technologues avaient jusqu'ici isolé l'impulsion de la gestion des renseignements personnels. Il n'empêche cependant que la situation est sur le point d'évoluer. Le gouvernement admet maintenant que la technologie ne nous offre que des choix et que les valeurs humaines—y compris le respect de la vie privée—doivent entrer en ligne de compte durant le développement et la mise en œuvre de nouveaux systèmes d'information.

Tout d'abord, le gouvernement a mis sur pied un secrétariat des nouveaux services électroniques. Ce dernier, qui relève du Conseil du Trésor, a été chargé d'élaborer une perspective et un cadre de travail concertés sur l'introduction de nouveaux services électroniques. Le secrétariat aidera les ministères à se servir de la technologie comme principal moyen de renouvellement de leurs services, à déterminer lesquels de ces services peuvent être fournis électroniquement et à les conseiller sur la meilleure façon de mettre en œuvre la technologie.

La question intéresse particulièrement le Commissariat; le Conseil du Trésor a donc invité le Commissaire à participer à ce projet à titre de conseiller sur la façon de protéger les renseignements personnels affectés par la mise en place de nouveaux services électroniques et systèmes de communication.

Cette invitation, acceptée avec plaisir, reconnaît de ce fait la place légitime de la vie privée dans le débat. Une protection raisonnable de la vie privée n'est pas incompatible avec l'évolution technologique; il s'agit simplement d'arriver à faire converger les disciplines qui intégreront des valeurs humaines à la conception et la mise en œuvre de nouveaux systèmes.

Le Commissariat espère aussi établir, avec des hauts fonctionnaires, un groupe de travail interministériel sur la vie privée et la technologie.

Dans un premier temps, le Commissaire a proposé une «liste de contrôle de la vie privée» dont se serviraient les hauts fonctionnaires à l'étape de la conception. Alors que se poursuit l'élaboration d'un «cadre de travail», cette liste permettrait d'assurer le respect de la vie privée des clients et des employés. En voici certains éléments.

Liste de contrôle de la vie privée

Honnêteté et transparence : La personne doit être pleinement informée de ses droits face aux nouvelles technologies. Avant de lancer un nouveau système, le gouvernement doit aviser le public de son développement, de ses objectifs et de sa portée, du type de renseignements qui seront recueillis et utilisés et des personnes qui seront touchées. Toute personne doit aussi clairement savoir qu'elle a le droit de refuser de participer, de connaître la nature des renseignements visés par le processus technologique et les situations susceptibles de découler de l'utilisation de la technologie.

Consentement averti : La personne doit être clairement informée de toutes les utilisations et les divulgations des renseignements traités la concernant et y consentir. Elle devrait également être autorisée à retirer son consentement sans préjudice.

Mesures de sécurité : Des mesures de sécurité doivent être mises en place afin d'éviter la mauvaise utilisation ou l'accès accidentel aux données personnelles. En d'autres termes, toute opération électronique doit être validée par l'utilisation d'un numéro d'identification personnel et protégée par des mécanismes de sécurité internes.

Couplage : Les systèmes que partagent plusieurs utilisateurs devraient être cloisonnés afin d'éviter toute fusion ou migration de renseignements personnels durant une opération. Toute opération impliquant l'ordinateur central doit également être protégée.

Accès : La personne doit avoir le droit d'accéder aux renseignements la concernant qui résultent d'une opération, et de corriger ces derniers au besoin.

Non-discrimination : Les nouvelles technologies ne doivent pas restreindre les services que le gouvernement offre à un client et les services offerts électroniquement doivent respecter l'universalité des programmes gouvernementaux. (Toutefois, il est évident que, même lorsque la participation est volontaire, les participants peuvent profiter d'avantages tels un service plus rapide ou un service après les heures d'affaires régulières).

Bienfaisance : Le gouvernement doit reconnaître et affirmer que les nouvelles technologies sont des outils qui lui permettront d'offrir des services et non d'exercer un contrôle sur les renseignements de ses clients. (Bien entendu, il y a des exceptions en ce sens que le gouvernement doit être

capable de contrôler et d'administrer ses programmes). Le gouvernement doit résister à la tentation de recourir à ces technologies pour surveiller ses citoyens de façon ouverte ou secrète.

Respect : Tous les intermédiaires doivent respecter les principes d'éthique ou les lois régissant la protection de la vie privée—tous les participants doivent connaître et respecter ces principes.

Responsabilité : Les personnes qui font la saisie des données doivent faire preuve d'un haut sens des responsabilités afin d'assurer la fiabilité du système.

Cette liste de contrôle peut paraître exigeante puisqu'elle pourrait imposer des démarches supplémentaires. Cependant, le principe de la protection de la vie privée peut être incorporé à la scène technologique de façon à garantir aux contribuables un service gouvernemental amélioré et une protection accrue de la vie privée.

Autres travaux en cours—cartes-mémoire

La liste de contrôle qui précède est tirée en grande partie du document intitulé *Cadre de travail des cartes-mémoire et vie privée* produit par le Commissariat dans le cadre de sa participation au sein du groupe de travail fédéral chargé de la mise en œuvre de cette nouvelle technologie. Ce document énonce un cadre d'éthique pour l'utilisation des cartes-mémoire, ainsi que des normes et des lignes directrices qui permettront d'incorporer la protection de la vie privée à la conception des applications faisant appel aux cartes-mémoire.

Le groupe de travail tente d'en cerner les applications possibles et de suggérer un cadre de travail opérationnel régissant l'utilisation de ces cartes.

Le ministère des Communications (qui a déjà vécu une expérience décevante lors des premiers balbutiements de cette technologie en 1988) a entrepris plusieurs projets pilotes. Ces derniers visent notamment l'utilisation des cartes-mémoire pour contrôler l'inventaire de l'équipement de haute technologie coûteux à son Centre de recherche en communications et pour remplacer le contrôle des entrées et sorties des employés de l'Institut canadien de conservation. Le ministère des Communications prévoit également utiliser les cartes-mémoire comme «argent» électronique dans ses centres d'approvisionnement. Chaque carte contiendra un certain montant duquel sera débité chaque achat et chaque transaction sera enregistrée électroniquement.

Le ministère des Communications envisage également de consigner sur de telles cartes les mots de passe des employés donnant accès à divers systèmes informatiques. L'employé devra seulement se rappeler son numéro d'identification personnel qui lui donnera accès à ses divers mots de passe. Ces derniers seront chiffrés dans la mémoire de la carte afin d'en assurer la protection.

De telles cartes permettront de valider l'identité, la situation d'emploi et la cote sécuritaire d'un employé. On peut ainsi prévoir que le gouvernement fédéral se servira probablement de cette technologie pour créer une nouvelle carte d'employé. Le défi sera d'assurer qu'elle ne devienne un outil de pistage. Cependant, le Commissariat est convaincu que le gouvernement saura concevoir des normes et des lignes directrices qui exploiteront la technologie, amélioreront la mise en œuvre de programmes et permettront de respecter la vie privée des personnes.

Travail à distance

Le groupe des cartes-mémoire n'est qu'un des divers comités au sein desquels siège le personnel du Commissariat. Le Comité qui se penchera sur le projet du travail à distance (télé-travail) en est un autre. Il évaluera les résultats d'un projet-pilote de trois ans

permettant à certains employés fédéraux de travailler à la maison et d'expédier électroniquement leur travail à leur employeur.

Le gouvernement a reconnu que la technologie de l'information pouvait nous aider à composer avec des questions sociales plus vastes comme le fait de permettre à un employé de mieux équilibrer les exigences de sa vie professionnelle et de sa vie privée, tout en réduisant la consommation d'énergie, la pollution et la congestion routière.

Bien que le télé-travail puisse être bénéfique, le gouvernement a également reconnu qu'il comportait des incidences au niveau de la vie privée. Comment le gouvernement protégera-t-il les renseignements personnels des clients (et des employés) lorsque ces renseignements seront sortis de ses bureaux? Et comment assurera-t-il que le fait de travailler à la maison ne compromet pas la vie familiale de l'employé?

Les mesures de sécurité protégeant les renseignements personnels doivent égaler celles offertes dans les locaux du gouvernement. Le degré de sécurité dépendra de la nature délicate des renseignements personnels et de la protection offerte par chaque agence gouvernementale. Il est évident que certains organismes permettront à leurs employés de travailler à distance avec des renseignements personnels, alors que d'autres l'interdiront.

Le comité se penchera sur les résultats du projet et ses incidences (dont celles liées à la vie privée) et son rapport devrait paraître vers la fin de 1995.

Système de rémunération de la Fonction publique

Le Commissariat examinera également le nouveau projet de rémunération de la Fonction publique, qui consiste en une base de données, unique et énorme, contenant les renseignements sur la paye et les avantages sociaux de tous les employés et

pensionnés fédéraux. Les incidences de cette banque de données unique sont nombreuses : la liaison et la fusion des données, leur circulation entre les ministères, le besoin d'établir des mesures de sécurité et de restreindre l'accès aux personnes qui ont besoin des renseignements. Le défi sera de faire en sorte que ce système ne devienne pas un profil unique et global du gouvernement.

Sur la colline parlementaire

Le thème des télécommunications et de la vie privée revient constamment dans ces pages depuis plusieurs années. Une fois de plus cette année, nous avons des développements importants à signaler—de nouvelles dispositions législatives améliorant la confidentialité des communications faites par téléphone cellulaire et la publication par le ministère des Communications d'un ensemble de principes de protection de la vie privée dans les télécommunications. Deux autres projets ont reçu un accueil mitigé : la réglementation des institutions financières en matière de protection des renseignements personnels, et des modifications à la *Loi sur l'impôt*.

La protection des appels faits par téléphone cellulaire

Dans son rapport annuel de 1990-1991, le Commissaire signalait aux Canadiens la menace croissante à la vie privée que pose l'interception des appels faits par téléphone cellulaire. Deux cas fortement médiatisés—le premier concernant un ministre de la Colombie-Britannique qui a démissionné après qu'un journal ait publié des extraits d'appels effectués de sa voiture, le second relié au fait que des communications cellulaires auraient été interceptées au cours de la conférence du lac Meech—illustrent bien le problème.

Le Commissaire a incité le Parlement à agir rapidement afin de protéger la vie privée des usagers du téléphone cellulaire.

Nous avons de bonnes nouvelles à annoncer. En décembre dernier, le gouvernement a déposé un projet de loi (C-109), modifiant le *Code criminel* et la *Loi sur les radiocommunications* afin de rendre illégale l'interception à mauvais escient de conversations privées faites par téléphone cellulaire et imposant des réparations civiles et des peines au criminel. Les modifications du *Code criminel* élargissent également la définition de ce qui constitue une communication privée pour y inclure les communications radiophoniques chiffrées.

Ces modifications n'interdisent pas les balayeurs cellulaires et ne rendent pas illégale l'écoute indiscreète des appels faits par téléphone cellulaire, mais elles protègent dans une certaine mesure les conversations privées comme elle le fait déjà pour les conversations faites par le téléphone ordinaire.

Le Commissaire à la protection de la vie privée voudrait bien s'octroyer une partie du crédit pour avoir catalysé le processus législatif, mais il y a fort à parier que l'interception de l'appel Wilhelmy-Tremblay au cours des négociations constitutionnelles (et la couverture médiatique ultérieure) a accompli davantage à cet égard en obligeant le législateur à se pencher sur le problème.

Certains soutiendront que ces mesures ne sont pas assez sévères parce qu'elles n'interdisent pas, comme on le fait aux États-Unis, les balayeurs. Le Commissaire préférerait peut-être l'approche américaine—qui dénonce clairement l'interception en soi, —mais il est satisfait de toute mesure législative visant à mieux protéger la vie privée des Canadiens.

Principes de protection des télécommunications

Le deuxième développement important dans le domaine des télécommunications cette année résulte en partie d'un point abordé dans le dernier rapport annuel qui traitait de l'impact des progrès technologiques et de ce qui semblait être la futilité d'essayer de trouver des solutions techniques à chaque nouveauté technique. Le Commissariat avait entrepris d'énoncer de grands principes de protection de la vie privée et avait recommandé cette approche—empruntée à l'État de New York—au ministère des Communications en décembre 1991 et au Comité sénatorial sur le transport et les communications en juin 1992.

L'engagement pris par le ministre des Communications, ainsi que les ressources et les compétences de son ministère, ont abouti à

l'élaboration d'un cadre de travail sur les principes de protection de la vie privée pour l'industrie des télécommunications. Ces principes ont surtout découlé de deux événements importants.

En premier lieu, le nouveau projet de loi C-62 sur les télécommunications, présenté en février 1992, décrivait ainsi l'un des huit objectifs stratégiques du gouvernement :

«...satisfaire les exigences économiques et sociales—notamment quant à la protection de la vie privée—des usagers des services de télécommunication.»

Le deuxième était la décision rendue par le CRTC concernant l'affichage téléphonique. Cette décision, qui infirmait un précédent jugement, mettait terme à ce qui est peut-être la question la plus controversée suscitée par l'introduction de services de gestion des appels par les compagnies de téléphone. En fin de compte, le CRTC a exigé que toutes les compagnies relevant de sa compétence offrent sans frais un service de blocage aux abonnés qui désirent éviter l'affichage de leur numéro.

L'affichage et le téléphone cellulaire sont deux exemples qui illustrent bien les côtés inattendus du progrès technologique. Dans les deux cas, la nouvelle technologie offre des commodités et des avantages importants; toutefois, sans certaines dispositions particulières, cela peut comporter un risque éventuel important pour la vie privée. Si le CRTC avait pu s'appuyer sur des principes sur la protection de la vie privée, il aurait pu prévoir les problèmes posés par les services de gestion des appels et les traiter au cours de sa première vérification. Cela aurait évité bien des ennuis, sans compter la nécessité de revoir, puis d'annuler, sa première décision.

Le ministre a adopté une approche volontaire pour la mise en œuvre de ces principes. Cette approche comporte des avantages

évidents. Tout d'abord, elle permet à l'industrie de se doter d'un cadre de travail en matière de protection de la vie privée qui est adapté à ses propres besoins. Deuxièmement, elle fournit une solution qui va au-delà des divers champs de compétence—tous les intervenants peuvent jouer un rôle, qu'ils proviennent du secteur privé ou public, ou qu'ils soient réglementés à l'échelon provincial ou fédéral. Troisièmement, le financement proviendra des secteurs privé et public.

Deux organismes joueront un rôle-clé dans l'approche de partenariat : la Canadian Telecommunication Privacy Foundation et le Canadian Telecommunications Privacy Council. La Fondation rassemblera tous les intervenants; le Conseil (représentant l'industrie et les consommateurs) recevra et arbitra les plaintes.

Toutefois, cette approche repose sur peu de fondements juridiques précis et n'établit pas de mécanisme indépendant de résolution des conflits—deux éléments essentiels à une adoption sans réserve de l'approche par le Commissaire à la protection de la vie privée.

Néanmoins, si l'industrie l'adopte, cette approche pourrait constituer un cadre de travail satisfaisant dans le domaine de la protection de la vie privée. Le ministre des Communications est disposé à envisager une solution législative si ce concept reste lettre morte.

Le Commissaire appuie cette initiative, mais sous cette réserve.

Modifications de la *Loi sur l'impôt sur le revenu*

Le Commissaire à la protection de la vie privée s'est également penché sur les modifications à apporter à la *Loi de l'impôt sur le revenu* et la *Loi sur la taxe d'accise* (projets de loi C-92 et C-132). Une fois adoptées, les modifications autoriseraient tout représentant de Revenu Canada Impôt à utiliser les

renseignements fournis par le contribuable afin de superviser, d'évaluer ou de discipliner un employé du ministère.

Le Commissaire a soulevé deux questions importantes à ce sujet. Tout d'abord, ils font des employés d'Impôt une nouvelle classe d'employés fédéraux, soumis à la surveillance et à des contrôles différents de ceux qu'emploie le gouvernement à l'égard des autres employés. Enfin, ils réduisent les droits actuels en matière de confidentialité de tous les contribuables puisque tous les dossiers de ces derniers pourraient servir à des poursuites sans lien avec le processus de l'impôt sur le revenu.

Toutefois, dans le dernier cas, des mesures de protection ont été incluses afin de protéger la confidentialité des renseignements du contribuable durant des poursuites légales. On trouve au nombre de ces mesures la tenue à huit clos d'audiences, l'interdiction de publication de l'information, la non-divulgateion de l'identité du contribuable et le dépôt sous scellés des dossiers d'instance. Une telle utilisation de leurs dossiers pourrait néanmoins surprendre et inquiéter nombre de contribuables. Le Commissaire a recommandé que Revenu Canada sensibilise les contribuables à la modification avant de mettre en œuvre le système.

La première proposition, visant à désigner les employés de Revenu Canada comme une nouvelle classe d'employés, est une question encore plus préoccupante. Le Commissaire reconnaît le besoin d'assurer l'intégrité du système fiscal, mais il estime que les propositions, dans leur version préliminaire, sont d'une application trop vaste et pourraient compromettre la vie privée de l'employé. Les propositions pourraient être interprétées comme donnant à un surveillant le droit arbitraire de consulter à son gré la déclaration d'impôt d'un employé. Ainsi, par exemple, un employé de Revenu Canada participant à des procédures de grief contre un surveillant (sur des questions non liées à la perception de l'impôt sur le revenu), pourrait voir sa déclaration d'impôt utilisée par le surveillant pour le menacer ou l'intimider.

Certaines occupations et professions exigent souvent de leurs membres des normes différentes ou plus poussées de comportement; cependant, le Commissaire estimait que le niveau d'intégrité souhaité par l'Impôt pourrait être atteint sans la mise en œuvre de mesures si vastes.

Ainsi, le ministère pourrait établir des critères rigoureux en vertu desquels la direction pourrait examiner les déclarations d'impôt sur le revenu d'un employé. Il pourrait définir des motifs raisonnables afin d'éviter la consultation «au hasard» des dossiers personnels et de nature délicate des employés.

En outre, le ministère pourrait établir un protocole autorisant les hauts fonctionnaires seulement (et non les surveillants ou les employés du personnel) à examiner les dossiers des employés et à déterminer s'il y a lieu d'en divulguer le contenu aux fins d'utilisation par le personnel. Revenu Canada ne devrait pas envisager un tel examen et une telle divulgation à des fins de supervision et d'évaluation routinières, mais bien uniquement pour des «motifs» précisés dans la loi.

Dans le meilleur des cas, les propositions actuelles constituent une dérogation aux droits déjà existants en matière de vie privée sans qu'une protection correspondante soit appliquée aux intérêts des employés. De telles mesures ne devraient pas être prises à la légère, sans un débat public complet et ouvert. Elles pourraient susciter la création d'une sous-classe de citoyens, du point de vue de la vie privée, dont les préoccupations légitimes sont tout aussi importantes que l'intégrité du programme fiscal. La confidentialité des dossiers des citoyens est une question d'importance primordiale pour les employés de l'Impôt. Tout système qui diminuerait la protection de la vie privée exige des mesures de sécurité rigoureuses. Un équilibre doit être atteint.

Ce manque apparent d'équilibre entre des intérêts concurrents n'est pas passé inaperçu auprès des membres du Comité des

finances de la Chambre des communes. Les modifications ont été au départ repoussées par le comité, mais elles ont été rétablies à l'étape de rapport par le gouvernement.

Dans sa correspondance adressée au Commissaire à la protection de la vie privée et au Comité, le ministère a reconnu que les propositions modifient fondamentalement les dispositions en matière de confidentialité, mais il a soutenu

qu'il est de notre devoir de veiller à ce que les employés de l'Impôt sur le revenu se comportent d'une façon qui sied aux personnes ayant accès privilégié au système fiscal. La plupart des employés ont un tel comportement, mais, il serait injuste pour les autres contribuables qu'un employé de l'Impôt sur le revenu ayant abusé du système ou ayant fait preuve d'incompétence soit à l'abri des mesures disciplinaires habituelles, simplement parce que la preuve pertinente dans le domaine fiscal ne pourrait pas être utilisée ou obtenue. (Traduction)

Le ministère a soutenu que les modifications renforcent la protection de la vie privée puisque l'information du contribuable pourrait être utilisée **seulement** si elle est **pertinente** à la supervision, à l'évaluation et à la discipline. En outre, le ministère a proposé d'émettre des lignes directrices pour répondre aux objections du Commissaire à la protection de la vie privée. Ses représentants ont déclaré que le Commissaire et les représentants du syndicat seraient consultés avant l'achèvement et la mise en œuvre des lignes directrices.

Le Commissaire a bien accueilli l'offre que lui a présenté le ministre, visant à élaborer un ensemble de mesures de protection mutuellement acceptables de concert avec les syndicats de la fonction publique concernés. C'est la première fois que le Commissariat aura travaillé directement avec un ministère à l'amélioration des aspects de protection de la vie privée dans le

cadre de son processus d'administration des employés. Les résultats seront certainement intéressants pour la bureaucratie et le Parlement. Dans l'intervalle, le Commissaire reconnaît que Revenu Canada a répondu avec diligence à ses préoccupations.

Deux autres modifications préoccupaient aussi le Commissaire, soit la modification de l'article 241 de la *Loi sur l'impôt sur le revenu*, qui prévoit qu'un fonctionnaire «pourrait» donner accès à l'information des contribuables aux fins de l'article 45 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (même énoncé pour l'article 295 de la *Loi sur la taxe d'accise*). Ces dispositions auraient pu être interprétées comme accordant aux fonctionnaires du ministère la latitude de refuser de divulguer des renseignements de contribuables au personnel du Commissariat au cours d'une enquête sur une plainte.

Revenu Canada a reconnu que ces articles devraient être interprétés uniquement comme permettant aux fonctionnaires du ministère de permettre au Commissaire à la protection de la vie privée d'exécuter ses fonctions sans que Revenu Canada enfreigne les articles 241 de la *Loi sur l'impôt sur le revenu* ou 295 de la *Loi sur la taxe d'accise*.

La vie privée et les institutions financières

Le Commissaire avait signalé l'année dernière qu'une grande étape avait été franchie avec l'introduction de deux documents législatifs—un projet de loi traitant des banques et institutions financières et une nouvelle loi sur les télécommunications. Comme nous l'avons déjà signalé, des initiatives récentes laissent davantage espérer que la vie privée sera adéquatement protégée dans le domaine des télécommunications. Il en va autrement dans le domaine bancaire où les dispositions semblent accrocher.

En avril 1992, le Commissaire a comparu devant le Comité sénatorial permanent des banques et du commerce pour inciter le

Parlement à profiter de l'occasion qui s'offrait pour ébaucher de nouveaux règlements qui protégeraient la vie privée dans le monde bancaire. Le Comité a réagi rapidement et il a ébauché des règlements avec l'aide de M. David Flaherty, professeur à l'Université Western Ontario. Ces règlements reposent sur des dispositions de la *Loi sur la protection de la vie privée*, adaptées au domaine bancaire.

Tel que promis, le Commissaire a été invité à comparaître de nouveau devant le Comité en décembre. Il a réitéré son soutien ferme à l'enchâssement, dans la loi, de normes fondamentales en matière de protection de la vie privée. De même, il a soutenu qu'aucun plan de protection de la vie privée n'obtiendrait la confiance du public sans qu'existe un mécanisme indépendant de résolution des conflits, doté du pouvoir d'enquêter sur les plaintes et d'examiner tant les informations détenues que les pratiques de gestion des informations des institutions financières. Jusqu'à ce jour, le comité sénatorial n'a pas publié son rapport final.

L'Association des banquiers canadiens est à la tête d'un groupe de pression assez important du secteur privé qui préconise une approche entièrement autoréglementée. Le Commissaire n'est pas fervent de l'intervention gouvernementale en soi, mais il continue néanmoins d'estimer que des normes communes et un droit de regard indépendant sont nécessaires pour assurer l'équité et la transparence dans le domaine bancaire.

Dans la rue

La vie privée exposée : sondage canadien sur la vie privée

Pour la première fois dans ses dix années d'existence, le Commissariat possède une analyse fiable des attentes, des connaissances et des craintes des Canadiens à l'égard de la vie privée—qu'ils jugent assaillie.

Les résultats de cette première étude d'envergure étaient attendus depuis longtemps. L'étude confirme de façon spectaculaire que la population est consciente des dangers que posent les changements technologiques, commerciaux et sociaux.

L'étude a révélé que 92 p. 100 des Canadiens ressentent une certaine préoccupation au sujet de la vie privée—52 p. 100 étaient «très inquiets»—cela est comparable à la très grande préoccupation au sujet de l'environnement (52 p. 100) et de l'emploi (56 p. 100) et aux inquiétudes ressenties en matière d'unité nationale (31 p. 100).

La plupart des Canadiens (60 p. 100) estiment que leur vie privée est moins respectée qu'elle ne l'était il y a dix ans et 40 p. 100 croient fermement qu'il y a eu une érosion de la vie privée. Quatre répondants sur cinq jugent que l'ordinateur diminue la vie privée et 54 p. 100 ont de vives préoccupations au sujet du recoupement de l'information personnelle d'une base de données à l'autre.

Le résultat peut-être le plus surprenant pour le Commissariat à la protection de la vie privée est que, qu'ils aient jamais lu ou non une loi sur la protection de la vie privée ou entendu parler du Commissariat à la protection de la vie privée (cas peu fréquents, comme le montre le sondage), les Canadiens ont relevé les éléments fondamentaux de la protection de la vie privée : la connaissance, le contrôle et le consentement.

L'une des tendances clés révélée par le sondage est que, plus un répondant connaît bien le processus et se sent en contrôle, plus il

est rassuré. Ce besoin de participer au processus et d'être en contrôle est manifeste dans les résultats suivants.

- 81 p. 100 sont fermement convaincus qu'on doit les prévenir à l'avance lorsqu'on recueille des renseignements à leur sujet;
- 83 p. 100 sont fermement convaincus qu'un organisme doit obtenir leur consentement avant de transmettre à un autre organisme des renseignements à leur sujet;
- 87 p. 100 sont bien d'accord que, lorsque de l'information est recueillie à leur sujet, ils devraient être informés de l'utilisation qui en sera faite;
- 72 p. 100 des répondants ont jugé extrêmement important de pouvoir contrôler à qui va l'information;
- 67 p. 100 jugent extrêmement important de pouvoir contrôler la teneur des renseignements recueillis à leur sujet.

Le sondage (intitulé *La vie privée exposée*) a révélé que les répondants veulent avec insistance que des mesures soient prises. Les répondants étaient prêts à envisager des approches innovatrices comme les partenariats entre le gouvernement et l'entreprise—et à assumer eux-mêmes des responsabilités—mais le sondage a clairement montré que l'autoréglementation par les entreprises (le statu quo) était l'option la moins acceptable (26 p. 100). Une participation active du gouvernement était l'option la plus retenue.

Le sondage a été mené par la firme Les Associés de recherche Ekos Inc. d'Ottawa pour le Commissariat à la protection de la vie privée, la Banque Amex du Canada, l'Association des banquiers canadiens, Consommation et Affaires commerciales Canada, Communications Canada, Équifax Canada Inc., Statistique Canada et Stentor politiques publiques Télécom Inc. Il a porté sur 3 000 ménages canadiens; un échantillonnage de cette taille est

valable à l'intérieur d'une plage de +/- 1,8 point soit, 19 fois sur 20. L'étude servira de point de référence lorsque des études ultérieures seront menées pour déterminer l'évolution de la question de la vie privée.

Le Commissariat n'aurait pu réaliser seul un sondage de cette envergure et de cette rigueur et il en va probablement de même pour les autres associés fédéraux. Le Commissaire remercie la firme Les Associés de recherche Ekos Inc. pour la qualité des analyses et les nombreuses heures supplémentaires consacrées au projet, Stentor politiques publiques Télécom Inc. pour l'initiative, les fonds, et le travail fourni par son personnel, et Communications Canada pour les contributions apportées par le personnel des politiques. Il aurait été impossible de concrétiser le projet sans leur participation.

Actualités juridiques

Le Commissaire à la protection de la vie privée et la Société canadienne des postes

Pour la première fois depuis l'avènement de la *Loi*, il y a 10 ans, le Commissaire à la protection de la vie privée a référé à la Cour fédérale un cas de refus d'accès à des renseignements personnels.

Le Commissaire a demandé à la Cour de déterminer si un plaignant a le droit de connaître l'identité d'une personne qui a témoigné contre lui dans l'audition d'un grief, le grief ayant été fondé sur ce témoignage.

À l'origine, la Société canadienne des postes avait refusé de communiquer à l'homme le nom et la teneur du témoignage du témoin en faisant valoir que ces renseignements avaient été «obtenus ou préparés au cours d'une enquête» et que leur communication nuirait au déroulement d'une enquête licite [alinéa 22 (1) b]. L'homme a alors porté plainte auprès du Commissaire. Durant l'enquête, la Société canadienne des postes a accepté de communiquer le témoignage. Cependant, elle en avait enlevé tout détail qui aurait pu révéler l'identité du témoin et avait maintenu son refus de divulguer le nom de ce dernier.

La Société a soutenu que la communication du nom du témoin «nuirait à l'application de toute loi» étant donné que l'information avait été préparée pendant une enquête et que cela permettrait de remonter à une source de renseignements confidentielle. Elle a aussi maintenu qu'en révélant l'identité du témoin, elle violerait la disposition de la *Loi* interdisant la communication de renseignements sur un autre individu que celui qui fait la demande (article 26).

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* comprend, dans les renseignements personnels, «les idées ou opinions d'autrui sur soi». Autrement dit, si Marie fait des commentaires sur Jean, ces commentaires constituent les

renseignements personnels de Jean. Le Commissaire a demandé à la Cour de se pencher sur la distinction existant entre une source de renseignements confidentielle qui fournit des renseignements dans le cadre de l'application de la loi et un témoin dont le témoignage est entendu à la faveur d'un processus administratif. La Cour sera également priée d'évaluer le tort qui pourrait survenir de la divulgation une fois ce genre d'enquête administrative terminée.

Aucune date n'a encore été fixée pour l'audience.

Au cours de la dernière année, les tribunaux ont rendu des décisions dans deux causes intéressant la protection de la vie privée.

Le NAS en guise d'enregistrement de naissance

Le premier cas avait trait au fait que l'Île-du-Prince-Édouard exigeait qu'un numéro d'assurance sociale (NAS) soit attribué à un nouveau-né, comme le signalait notre dernier rapport annuel.

Pour résumer, un couple a refusé de faire une demande de NAS pour son nouveau-né et s'est vu refuser, par la suite, les demandes de remboursement de frais médicaux de l'enfant, parce que celle-ci n'avait pas de NAS (le numéro d'identité pour le régime provincial de soins de santé). Les parents ont soutenu qu'obliger quelqu'un à avoir un NAS comme condition d'admissibilité au paiement des services médicaux violait la *Charte*, ainsi que le droit de cette personne à l'égalité devant la loi et ses attentes légitimes à une protection de sa vie privée.

Le tribunal a réfuté chacun des arguments des parents. Néanmoins, le Commissariat a été des plus intéressés par le commentaire qu'a émis le tribunal sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et son application à une entente fédérale-provinciale conclue en 1970 en vertu de laquelle Emploi

et Immigration Canada attribue des NAS aux nouveaux-nés de l'Î-P-É.

Voici le commentaire en question : «...la province n'a pas le droit de recevoir, de la part du gouvernement du Canada, des renseignements sur les numéros d'assurance sociale de personnes sans le consentement des personnes concernées, étant donné qu'elle ne satisfait pas aux dispositions du paragraphe 8 (2) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*» (Traduction).

Le Commissaire a examiné la décision qui étaye ses doutes sur la validité de l'entente de 1970 (conclue bien avant que la *Loi* n'entre en vigueur). Il a donc écrit de nouveau à EIC, demandant cette fois au ministère d'interrompre l'attribution de NAS dans le cadre de cette vieille entente. EIC et Santé et Bien-être social Canada se sont tous deux engagés à recommander à l'Île-du-Prince-Édouard de mettre fin à l'utilisation du NAS en guise de numéro d'identité pour son régime de soins de santé et ils ont entrepris d'aider la province à adopter, à cette fin, son propre système d'identification. EIC attendra toutefois le résultat de l'appel interjeté par les parents.

Une patiente gagne accès à son dossier médical

Dans une autre affaire, la Cour suprême du Canada a déterminé qu'une résidente du Nouveau-Brunswick avait le droit de consulter tous les documents versés dans son dossier médical, et non pas seulement ceux créés par son médecin traitant actuel.

Le médecin avait fourni des copies de tous les documents qu'elle avait préparé, mais elle avait refusé de permettre à la patiente d'examiner ceux qui avaient été créés par d'autres médecins. Le médecin soutenait que cela aurait compromis l'éthique puisque ces documents étaient la propriété de quelqu'un d'autre.

La Cour a conclu que les documents appartenaient effectivement au médecin et elle a également affirmé que le médecin a le devoir de protéger le caractère confidentiel du dossier médical d'un patient, à moins que ce dernier ou la loi ne l'autorise à agir autrement. Cependant, la Cour a précisé très clairement que la relation médecin-patient en est une de confiance et que l'information qu'un patient révèle à un médecin demeure, fondamentalement, sienne.

La Cour a fait observer que l'intérêt bénéfique de nature fiduciaire que détient la patiente à l'égard de cette information indique qu'elle devrait, en règle générale, avoir le droit d'accéder à l'information et que le médecin devrait avoir l'obligation correspondante de lui assurer ce droit.

Il ne s'agit pas d'un droit absolu. La Cour a reconnu qu'un médecin pourrait avoir des raisons de croire qu'il ne serait pas dans le meilleur intérêt d'un patient d'avoir accès à certains documents. Toutefois, c'est ainsi au médecin qu'il incomberait de justifier son refus à un patient.

Cette décision a une incidence limitée dans l'immédiat puisqu'elle s'applique seulement aux compétences où il n'existe pas de loi touchant le droit d'accès des patients. Elle n'en constitue pas moins, de la part du plus haut tribunal au pays, une réaffirmation importante du droit de propriété qu'ont les personnes à l'égard de leurs renseignements personnels.

...Dans les laboratoires

Le dossier de la biotechnologie : quoi de neuf?

Cette année, deux événements importants sont survenus à l'échelon fédéral. Le premier, en mai 1992, a été l'entrée en vigueur du règlement autorisant un vaste éventail de programmes de dépistage antidrogue dans les Forces canadiennes. En novembre, la *Loi régissant le système correctionnel et la mise en liberté sous conditions* est entrée en vigueur. Elle autorise également une vaste gamme de programmes de dépistage touchant les détenus et les contrevenants mis en liberté conditionnelle.

Le dépistage antidrogue ne cesse de préoccuper le Commissariat. La plus grande menace à la sécurité du public et du milieu de travail est, en effet, l'alcool et non les drogues. Pourtant, le gouvernement a continué de poursuivre le dépistage antidrogue.

Le dépistage antidrogue (analyse d'urine) ne permet pas de déterminer si les facultés d'un sujet sont affaiblies. Même l'alcootest est une mesure imprécise et la limite légale est fixée arbitrairement. Le dépistage antidrogue ne peut que déterminer si la personne a consommé une drogue donnée dans le passé. Il ne renseigne pas sur la quantité consommée, le moment exact de la consommation (au mieux, à l'intérieur d'un certain nombre de jours et, au pire, de semaines), ou si la drogue a provoqué un affaiblissement des facultés au moment de la consommation. Plus important encore, le dépistage ne peut pas établir si les facultés du sujet sont affaiblies **maintenant**. Le dépistage antidrogue ne permet donc pas d'obtenir la seule information qui soit vraiment pertinente, à savoir si la personne a les facultés affaiblies au moment présent.

En termes simples, le dépistage antidrogue ne signalera pas aux passagers aériens si leur pilote n'est pas en état de tenir les commandes. Ils sauront seulement s'il a consommé une drogue dans le passé, information tout aussi inutile que d'apprendre que leur pilote a consommé de l'alcool, a souffert de la grippe ou du

décalage horaire à un certain moment au cours du dernier mois ou de la dernière semaine. Cette information ne renseigne nullement sur l'état du pilote au moment du dépistage.

Ce n'est pas que le Commissariat soit insensible aux préoccupations en matière de sécurité du public. Il admet volontiers que certaines circonstances peuvent justifier l'empiétement sur la vie privée. La loi autorisant les tests d'ivressomètre en est un exemple. Mais le dépistage antidrogue n'est pas justifié à ce titre. Au contraire, il représente un nouveau genre de violation importante du corps humain, parrainée par l'État. Est-il nécessaire de rappeler que la loi a un tel respect pour l'intégrité du corps humain qu'elle prévoit même que les personnes accusées de meurtre ne peuvent être soumises contre leur gré au prélèvement de substances organiques à des fins médico-légales.

Bref, le dépistage antidrogue constitue une violation grave qui ne procure en contrepartie aucun avantage tangible.

Les programmes de dépistage des Forces canadiennes

Le programme de dépistage antidrogue maintenant en vigueur dans les Forces canadiennes nous préoccupe tout particulièrement. Dans notre rapport *Le dépistage antidrogue et la vie privée*, publié en 1991, nous nous interrogeons sur la nécessité d'astreindre les militaires à ces tests. Nous nous appuyions pour cela sur les résultats d'une enquête menée en 1989 auprès des militaires, qui avait clairement démontré que l'alcool, et non pas les drogues, était le plus grand facteur potentiel de risque dans les Forces canadiennes. La façon la plus simple d'expliquer les résultats de l'enquête est la suivante : si, en se fondant sur l'enquête de 1989, on demandait à 1 000 membres des forces

armées quelle drogue ils ont consommée au cours du dernier mois :

3 diraient du LSD

5 diraient de la cocaïne

25 diraient de la marijuana

780 diraient de l'alcool.

S'il existe des problèmes de sécurité liés à la consommation des drogues au sein des Forces canadiennes, ils découlent sûrement plus de la consommation d'alcool que des drogues illégales. Malgré cela, ce sont ces dernières qui sont presque exclusivement visées par la politique de dépistage antidrogue. L'étude de 1989 a clairement révélé que la consommation de drogues illégales dans les Forces canadiennes n'est pas d'une ampleur telle qu'elle justifie une intrusion massive dans les corps des militaires par le dépistage antidrogue. Nous avons fait part, sans grand résultat, de nos réserves aux hauts gradés du ministère de la Défense nationale et avons écrit à ce sujet au Chef d'état-major de la Défense. Le Commissaire compte poursuivre le sujet.

Un test anonyme effectué dans 15 endroits au Canada et en Allemagne le 8 décembre 1992 a permis de recueillir plus de 5 500 échantillons d'urine. Ces échantillons ont été analysés pour détecter les canabinoïdes, soit la marijuana, la cocaïne, les opiacés, les amphétamines et le PCP.

Les résultats du test anonyme (qui ne sont pas, entièrement comparables aux résultats du sondage précédent), viennent à l'appui de la position adoptée par le Commissariat à l'effet que les taux de consommation de drogues sont très peu élevés et que le programme de dépistage massif lancé pour les détecter est une intrusion injustifiée.

Dépistage chez les détenus et les libérés conditionnels

La *Loi régissant le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, qui est entrée en vigueur en novembre 1992, instaure une gamme étendue de programmes de dépistage antidrogue touchant les détenus et les libérés conditionnels. Les motifs fournis pour soumettre les détenus et les libérés conditionnels diffèrent de ceux qui ont été invoqués dans d'autres dépistages. Il paraît que le commerce de la drogue dans les prisons suscite de la violence et de la coercition. Le dépistage antidrogue, avance-t-on, peut entraîner une diminution de la demande et, partant, une diminution de ce climat de violence.

Le Commissariat n'a pas d'objection à l'utilisation de mesures raisonnables susceptibles de réduire la violence dans les prisons. Néanmoins, rien n'indique encore que le dépistage antidrogue réussira à cet égard. S'il réussit, cette atteinte à la vie privée peut être justifiée. Autrement, nous espérons que le Solliciteur général du Canada sera assez ouvert d'esprit pour remettre le programme en question.

Le dépistage antidrogue dans les prisons peut donner lieu à un danger particulièrement grave. Pour éviter d'être dépistés, les consommateurs de drogue pourraient être tentés d'abandonner les drogues qui restent longtemps décelables dans l'organisme (comme la marijuana) au profit de celles qui disparaissent plus rapidement. Par le fait même, ils abandonneront peut-être une drogue qu'ils peuvent fumer pour utiliser une drogue administrée généralement par injection. Compte tenu de la rareté des seringues (et des produits de nettoyage des seringues) dans les prisons, ces changements d'habitude pourraient accroître considérablement les risques d'infection par le VIH. Si le programme mène finalement à une augmentation des risques d'infection par le VIH, alors il apportera un argument de plus contre le dépistage antidrogue, même si la question n'intéresse pas strictement la vie privée.

Employés du secteur des transports

Un troisième grand point, en ce qui a trait à la question du dépistage antidrogue, touche le secteur des transports. Au moment d'aller sous presse, il semble que la législation en matière de dépistage antidrogue visant les titulaires de postes comportant des risques pour la sécurité dans les transports ne sera probablement pas déposée avant l'ajournement d'été au Parlement.

Nous avons exprimé plusieurs fois notre inquiétude au sujet du programme de dépistage proposé dans les transports, et nous continuons de croire qu'il s'agit d'une mesure excessive. En même temps, ce programme sacrifie inutilement des droits à la vie privée qui ont été durement gagnés. La décision du ministre des Transports de ne pas procéder à un dépistage au hasard est le seul point que nous jugeons positif. Quoi qu'il en soit, au chapitre de la protection de la vie privée, le programme de dépistage prévu demeure discutable sous plusieurs autres aspects.

Dépistage chez les athlètes

Nous demeurons également au fait des développements du dépistage antidrogue dans les sports. Les athlètes ont eux aussi des droits fondamentaux, y compris le droit à la vie privée. Peut-être que les programmes de dépistage contribueront à rendre les compétitions sportives plus loyales, mais à quel prix? Nous nous préoccupons en particulier de l'intérêt montré par certains répondants dans un récent questionnaire du Centre canadien sur le dopage sportif, (ils ont identifié le dépistage mené au moyen d'analyses sanguines comme représentant une activité appropriée du Centre). Les analyses d'urine sont, à coup sûr, une violation de la vie privée, mais du moins elles n'exigent pas de pénétrer dans le corps d'une personne pour y prélever des liquides organiques comme c'est le cas avec les analyses sanguines. Il est terrible de penser que certaines personnes sont prêtes à envisager de violer l'intégrité de l'être humain, une intégrité protégée par la loi

pendant des siècles, et cela, au nom du sport pratiqué par des athlètes masculins et féminins.

Dépistage génétique

Le Commissariat continue de surveiller les développements rapides dans le domaine du dépistage génétique et leurs incidences sur la vie privée. Notre rapport de 1992, intitulé *Le dépistage génétique et la vie privée*, a été accueilli favorablement à l'échelon national et international, mais les préoccupations relatives à la vie privée restent à la traîne d'autres questions d'intérêt public. Le caractère urgent des dangers du dépistage génétique non réglementé risque de passer inaperçu.

La technologie génétique ne nous laissera pas reprendre notre souffle. Les découvertes génétiques surviennent de plus en plus rapidement. Les chercheurs et les biotechnologues continueront de mettre au point de nouveaux tests de dépistage génétique, moins coûteux et plus précis, en vue d'identifier des traits physiques ou de comportement. Certains traits, révélés à l'employeur, à l'assureur et aux gouvernements, stigmatiseront presque certainement les personnes ou accéléreront la discrimination à leur égard fondée simplement sur leurs gènes.

Dans l'intervalle, nous approchons du moment où nous perdrons le contrôle de notre propre information génétique—qui constitue notre essence même. Le Commissaire exhorte le Parlement à se pencher sur cette question avant que ne s'en suive une mêlée générale en génétique, dépassant les plus noires visions d'Orwell.

Ici et là...

Les lecteurs assidus de ces rapports savent que le Commissariat suit la situation en matière de protection de la vie privée dans notre monde de plus en plus interrelié. Voici les progrès tant au Canada qu'à l'étranger.

À l'échelon provincial : le Québec

Le gouvernement du Québec a déposé, en décembre 1992, le projet de loi 68, qui étend l'application des dispositions en matière de protection de la vie privée au secteur privé.

Si la loi est adoptée, elle constituera la première loi en Amérique du Nord à réglementer la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels sur les clients et les employés.

La loi exigerait qu'une entreprise recueille seulement à des fins précises les renseignements personnels. L'entreprise ne pourrait refuser à un client des biens ou des services si le client refuse de fournir des renseignements personnels à moins que les détails soient exigés en vertu de la loi ou pour remplir des obligations contractuelles.

La loi exigerait également qu'une entreprise signale à ses clients les renseignements détenus à leur sujet, que les données soient précises, à jour et complètes et que l'entreprise obtienne le consentement du sujet pour toute communication des renseignements à des tiers lorsque la communication ne correspond pas au but dans lequel les renseignements ont été recueillis à l'origine (sauf lorsque cela est prévu dans la loi).

Le consommateur pourra choisir de ne plus être ciblé par le télémarketing ou le publipostage et savoir où l'entreprise a obtenu les renseignements personnels. L'entreprise doit avoir pris les mesures de sécurité appropriées pour protéger la confidentialité des renseignements personnels.

Des dispositions précises s'appliquent aux agences d'évaluation du crédit, qui doivent s'inscrire auprès de la Commission provinciale d'accès à l'information et signaler leurs activités dans les journaux. Le projet de loi prévoit des amendes, pour l'inobservation de la loi, allant de 1 000 \$ à 10 000 \$ selon la gravité d'infraction.

La Commission d'accès de l'information du Québec jouera un rôle primordial dans l'administration de la loi. Elle fera enquête lorsque des plaintes sont déposées et rendra des décisions (les questions de droit et de compétence pourront être portées en appel devant les tribunaux). Elle aura aussi un mandat d'éducation et elle encouragera et aidera les entreprises à élaborer des codes d'éthique internes concernant la vie privée.

Une commission législative a tenu des audiences publiques et révisé maintenant le projet de loi; elle envisage d'apporter des modifications précises.

Au moins une question demeure sans réponse : est-ce que la loi s'appliquera aux entreprises faisant l'objet d'une réglementation fédérale, comme les banques, les transports et les communications? Dans l'affirmative, est-ce que ces secteurs offriront le même niveau de protection de la vie privée aux autres Canadiens?

Colombie-Britannique

En juin 1993, le Parlement de la Colombie-Britannique a adopté sa première loi, intitulée *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*, sur la liberté d'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

La loi (qui entrera en vigueur en octobre 1993) ressemble beaucoup aux autres lois provinciales et s'appliquera aux organismes provinciaux de la Colombie-Britannique. Cependant, avant même d'entrer en vigueur, elle est en voie d'être modifiée

pour que ses dispositions s'étendent, en octobre 1994, aux organismes locaux comme les conseils scolaires, les hôpitaux et les municipalités. En vertu d'autres modifications, les organismes professionnels autoréglementés seraient couverts d'ici au printemps de 1995.

Les plaintes seront traitées par un commissaire—en partie protecteur du citoyen et en partie tribunal, permettant ainsi la médiation et en cas d'échec, la prise d'ordonnances exécutoires. Contrairement à notre organisme à l'échelon fédéral, le commissaire pourrait avoir accès aux documents confidentiels du Cabinet pour évaluer la validité des demandes d'exemption. Il ou elle aura un mandat précis en matière d'éducation et de recherche. Néanmoins, le commissaire lui-même devra respecter des délais; les examens devront être achevés en 90 jours. Il y a des avantages indéniables à pouvoir prendre des ordonnances—le commissaire pourra imposer des délais aux organismes réticents.

À l'étranger: Projet de directive de la Communauté européenne

Bien entendu, les développements dans le domaine de la protection de la vie privée peuvent avoir des répercussions bien au-delà des frontières nationales ou régionales.

La meilleure preuve de ce qui précède nous est fournie par le projet de directive sur la protection des données personnelles de la Communauté européenne (CE). Certains rapports antérieurs avaient mis en garde les gouvernements et les milieux d'affaires canadiens quant aux retombées possibles de règles européennes très strictes en matière de flux de données personnelles, en provenance de la Communauté vers d'autres pays—en particulier, l'Amérique du Nord.

L'année dernière, la directive de la CE a été prise à partie par les milieux d'affaires, en particulier les secteurs du marketing direct et

des finances. Les milieux d'affaires ont cerné plusieurs problèmes : la restriction touchant le flux de renseignements personnels vers les pays sans protection «appropriée» qui ne font pas partie de la CE ; la nécessité d'obtenir le consentement exprès de la personne concernée avant le traitement ou le transfert des données; les obligations «inutilement lourdes» d'informer les autorités chargées de la protection des renseignements personnels; et le peu de souplesse dont disposent les États membres dans l'utilisation des divers genres de règlements ou de codes pour la mise en œuvre des principes de protection des données.

L'offensive des milieux d'affaires a eu un certain effet et, en octobre 1992, la CE a émis une directive révisée. Cette dernière exige encore qu'une protection «appropriée» soit prévue dans les pays autres que ceux de la CE et qui reçoivent des données relatives aux résidents de la CE. En outre, cette version ne fait plus de distinction entre les secteurs privé et public—ils sont soumis aux mêmes règles. Elle est cependant plus souple. Ainsi, les transferts de données sont maintenant permis sous réserve que la personne concernée y consent, les données sont nécessaires dans le cadre de l'exécution d'un contrat entre la personne concernée et le contrôleur (sur avis donné à la personne concernée), et pour des raisons importantes d'intérêt public or d'intérêt crucial de la personne concernée.

En vertu de la version révisée de la directive, les États membres de la CE pourront aussi tenir compte du genre de données, de la raison du traitement, de codes sectoriels et, des dispositions législatives et même des «règles de conduite» lorsqu'ils devront évaluer le caractère «pertinent» de la protection assurée aux données personnelles dans les pays qui ne sont pas membres de la CE.

Il est difficile de prévoir si la mosaïque de lois du secteur public et de codes du secteur privé (ou d'énoncés de bonne intention) qui existe au Canada sera à la hauteur.

Séance d'information sur la protection de la vie privée de l'OCDE

La technologie est généralement perçue comme un instrument de détérioration plutôt que de promotion de la vie privée. Mais, lors d'une réunion de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE) en novembre 1992, les participants ont été invités à regarder l'envers de la médaille, c'est-à-dire à examiner les possibilités que présente la technologie pour la protection des renseignements personnels. L'OCDE a invité plusieurs spécialistes à renseigner les participants gouvernementaux sur l'utilisation de nouvelles technologies et nouveaux processus pour la protection des données personnelles informatisées.

Certaines de ces nouvelles techniques sont, entre autres, le chiffrement des données (codage), les systèmes validés (conçus pour satisfaire à des objectifs de sécurité bien précis), les signatures cachées, l'encaisse électronique (vérification des opérations financières sans identifier la personne concernée) et les réseaux qui permettent la transmission entre des partenaires sans qu'ils soient «observés». Il serait étonnant que l'une de ces techniques se révèle à toute épreuve, mais ces réunions constituent une étape importante en vue de l'intégration de mécanismes de contrôle aux systèmes en place. Le groupe compte se réunir de nouveau.

L'OCDE a également adopté ses nouvelles lignes directrices régissant les systèmes de sécurité de l'information. Celles-ci devraient être publiées bientôt.

La protection de la vie privée à Hong Kong...

Le gouvernement de Hong Kong a récemment publié un document de travail examinant les mesures de protection de la vie privée en vigueur dans cette colonie de la Couronne, décrivant des dispositions législatives en la matière. La version préliminaire

a été produite par un sous-comité de la Commission de réforme du droit, formé de représentants des milieux universitaires, juridiques, des télécommunications, bancaires et commerciaux, ainsi que de la police et des médias.

La version préliminaire renferme les huit principes de l'OCDE et reflète, dans une large mesure, l'esprit de la plus récente directive préliminaire de la CE. Elle comporte une description détaillée de ce qui constitue des renseignements personnels et elle s'appliquera aux secteurs privé et public. Il y est aussi question de codes sectoriels, du couplage des données, du marketing direct, de numéros d'identification personnels et du flux transfrontier des données. Deux de ses points forts semblent être, premièrement, qu'elle prévoit des dispositions afin d'assurer que les personnes concernées consentent à l'utilisation et à la divulgation de leurs renseignements personnels et, deuxièmement, qu'elle donne aux personnes la possibilité de se retirer des activités reliées au marketing direct.

L'avenir du projet de loi est toutefois incertain, étant donné le retour de Hong Kong sous l'autorité de la Chine en 1997.

...et en Nouvelle-Zélande

La Nouvelle-Zélande s'est engagée dans le processus d'étude d'une loi générale sur la protection de la vie privée qui remplacerait divers textes législatifs ayant chacun une portée limitée. Le projet de loi stipule douze principes en matière de protection de la vie privée, soit un éventail plus complet que celui de l'OCDE ou de la directive de la CE. La Loi s'appliquera aux secteurs privé et public et elle traitera de sujets comme les codes d'éthique du secteur privé, les registres publics (les listes électorales, par exemple) et le couplage de données.

En vertu du projet de loi, le commissaire à la protection de la vie privée aurait le droit d'émettre en cas d'urgence des codes d'éthique. Le projet de loi énonce également un ensemble complet

d'exigences, en matière de couplage de données, applicables au secteur public, oblige les utilisateurs à vérifier l'exactitude des renseignements personnels avant le traitement et prévoit une vaste gamme de dommages-intérêts afin d'indemniser les personnes ayant subi une atteinte à leur vie privée.

Il comporte toutefois des omissions de taille : les organismes ont beaucoup de latitude lorsqu'il s'agit de déterminer ce qui constitue une demande et ils ont le droit d'exiger des frais pour le traitement des demandes d'accès, de correction et d'annotation. En outre, il semble que les auteurs d'actes criminels n'aient aucun droit d'accès ou de correction.

Le projet de loi ira bientôt à l'étape de la seconde lecture et devrait entrer en vigueur le 1^{er} juillet 1993.

Dans le secteur privé

Code modèle de l'Association canadienne de normalisation

L'année dernière, nous avons signalé l'initiative prise par l'Association canadienne de normalisation (CSA) visant à développer un code d'éthique qui servirait de norme minimale de gestion des renseignements personnels pour les entreprises du secteur privé. Ce code modèle permettrait d'assurer une certaine protection de la vie privée sans avoir recours à une nouvelle loi.

La CSA a formé un comité dont le but est de développer, puis de promouvoir ce code modèle établi selon les lignes directrices de l'OCDE. Les membres du comité, y compris le Commissariat, proviennent des secteurs des finances, de l'assurance, du marketing direct, des télécommunications, de la technologie de l'information, des services publics, des agences d'évaluation du crédit, des consommateurs et des gouvernements fédéral et provinciaux.

Le travail se poursuit. Les groupes de travail du comité ont préparé des documents expliquant chacun des principes de l'OCDE en langage courant et relevé les questions qui doivent être résolues pour la mise en œuvre de ces principes. Ces documents doivent maintenant être révisés par un comité de rédaction, qui les fusionnera en une seule ébauche de code modèle. Le code devrait être soumis au comité plus tard cette année.

Un aspect important de tout code est le mécanisme de surveillance. Le comité prévoit faire des recommandations précises sur plusieurs options visant l'inscription ou la certification de codes propres à l'industrie.

Notre personnel a également contribué aux panels consultatifs de la CSA qui permettent au public d'étudier et de commenter les normes que propose l'Association. Les recommandations de ces panels aideront le comité à traduire les préoccupations, en matière de vie privée, d'une vaste gamme d'intérêts et de

professions qui vont bien au-delà de ceux des membres immédiats de la CSA.

Association canadienne du marketing direct

Notre dernier rapport faisait également état de la décision de l'Association canadienne du marketing direct (ACMD) de développer son propre code de protection de la vie privée (l'ACMD siège aussi au sein du groupe de la CSA).

Cette association l'a fait. Le code qui a été rendu public en janvier 1993 est l'aboutissement de deux ans de recherches et de consultations auprès des consommateurs, de l'industrie et des experts en protection de la vie privée. Auparavant, l'ACMD offrait au consommateur la possibilité de faire rayer son nom des listes détenues par ses compagnies membres. Mais le nouveau code va plus loin. Il offre au consommateur la possibilité de contrôler le transfert des renseignements de marketing détenus à son sujet en lui permettant

- de refuser qu'on utilise son nom;
- de connaître l'origine des renseignements, de savoir quels renseignements sont détenus à son sujet et de demander que toute erreur soit corrigée;
- de contrôler l'utilisation subséquente de ces renseignements par des tiers;
- d'être rassuré au sujet des mesures de sécurité protégeant les renseignements;
- de bénéficier d'une protection plus rigoureuse pour les renseignements de nature délicate;
- de se plaindre à l'ACMD en cas de non-respect du code par un membre de l'Association.

Le code illustre bien ce qu'un engagement à l'égard d'une idée peut accomplir. Les membres de l'ACMD comprennent l'importance de conserver la confiance du consommateur, de lui offrir le contrôle des renseignements le concernant et d'obtenir

son consentement pour l'utilisation de ces derniers. Il y va de la survie de l'industrie. Le code n'est pas parfait: il n'existe pas de limites à la collecte (comme l'envisagent les lignes directrices de l'OCDE) et le mécanisme de surveillance n'est pas indépendant. Néanmoins, un tel effort mérite bien les applaudissements des consommateurs et des commissaires à la protection de la vie privée.

Au Commissariat...

La Direction des plaintes

Cette année n'a apporté aucune surprise. Le nombre des nouvelles plaintes a atteint le chiffre record de 1 579, soit une augmentation de 13 p. 100. Cependant, les enquêteurs ont fermé 1 440 dossiers au cours de l'année, soit presque deux fois plus que l'an dernier. De ce nombre, 590 plaintes étaient fondées, 757 plaintes ne l'étaient pas et 104 ont été abandonnées.

Les délais de traitement et les refus d'accès ont constitué 86 p. 100 du total des plaintes reçues. Pour se justifier, nombre d'institutions fédérales ont invoqué les compressions de personnel suscitées par la volonté du gouvernement de réduire les dépenses. Il en a résulté un service plus lent pour les demandeurs.

Performance des institutions

On retrouve là encore peu de surprises. Plus de 85 p. 100 des nouvelles plaintes mettaient en cause pratiquement les mêmes ministères que par les années précédentes : Service correctionnel Canada, Revenu Canada—Impôt, Emploi et Immigration Canada, la Société canadienne des postes, le Service canadien du renseignement de sécurité, la Gendarmerie royale du Canada, Revenu Canada—Douanes et Accise et la Défense nationale. Transport Canada et Santé et Bien-être social Canada s'ajoutent cette année à la liste.

Santé et Bien-être social Canada (SBSC)

Les nouvelles plaintes déposées à l'endroit de SBSC se sont chiffrées à 132 cette année (refus d'accès: 90; délais: 28; autres : 14) comparativement à 40 l'an dernier. La plupart portaient sur des renseignements détenus dans le cadre des programmes sur la sécurité du revenu (régime de pension du Canada, allocations familiales et sécurité de la vieillesse) lesquels tiennent des dossiers sur pratiquement l'ensemble de la population canadienne.

Le ministère a aussi fait l'objet de plusieurs plaintes quant aux délais de traitement des demandes—dans 18 cas sur 37, on a donné raison aux plaignants.

Société canadienne des Postes (SCP)

Le nombre des nouvelles plaintes sur les délais (54) et l'accès (22) déposées à l'endroit de la SCP est le même que l'an dernier. Cependant, la SCP continue d'être la cible de nombreuses plaintes liées à la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation des dossiers sur les employés. Les 43 plaintes de ce type représentent 36 p. 100 des 119 plaintes déposées au total contre la SCP, qui détient ainsi le record pour le nombre de plaintes déposées parmi tous les organismes gouvernementaux.

Il y a deux ans, la SCP avait le triste honneur d'être le plus important client du Commissariat. Elle avait cependant reçu des félicitations : près de 80 p. 100 des plaintes à son endroit n'étaient pas fondées; beaucoup portaient sur l'administration de sa politique interne sur l'assiduité et les congés et sur son programme de fonctions modifiées à l'intention des employés incapables à accomplir leur travail normal en raison d'une blessure ou d'une maladie.

Cette année, plus de la moitié des nouvelles plaintes visaient des recours inappropriés aux exceptions prévues par la *Loi* (les plaignants ont obtenu gain de cause dans la moitié des cas) et des délais de traitement (22 des 24 plaintes ont été jugées fondées).

Presque toutes les plaintes provenaient d'employés ontariens de la SCP impliqués dans des conflits de travail (surtout dans la région métropolitaine de Toronto et dans le sud de l'Ontario). Certains représentants officiels de la SCP en relations de travail estiment qu'il est fondamentalement injuste que les employés touchés par un conflit de travail puissent recourir à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour obtenir des

documents se rapportant à leurs griefs alors que les gestionnaires de la SCP n'ont aucun droit équivalent d'accès aux dossiers du syndicat.

Cette opinion selon laquelle la *Loi* sert les intérêts des employés impliqués dans des conflits de travail a compliqué la résolution de certaines plaintes. Le fait que le Commissariat ait, pour la première fois de son existence, porté un cas devant la cour (le refus de la SCP de divulguer le nom d'un témoin lors d'une enquête interne au sujet d'un grief) illustre bien le problème.

Autres ministères

Plus d'une centaine des 172 enquêtes effectuées à la suite de plaintes déposées contre Revenu Canada—Impôt l'ont été pour le compte d'un seul individu et portaient sur des délais. Les responsables des Douanes ont également éprouvé des difficultés à respecter la période prescrite de 30 jours : 36 des 44 plaintes déposées ont été jugées fondées.

Des félicitations sont de mise pour les efforts que la GRC a déployés pour respecter les dispositions de la *Loi* relatives à l'accès. Aucune des 47 enquêtes sur des plaintes concernant un délai ou un refus d'accès ou de correction n'a donné raison aux plaignants. Le Service canadien du renseignement de sécurité respecte aussi les délais et les dispositions de la *Loi*. Seulement 2 des 89 plaintes à son endroit étaient fondées et toutes deux ont été résolues.

Malgré tout, il est décourageant d'avoir à signaler qu'après dix ans d'application de la *Loi*, nombre de ministères éprouvent encore de la difficulté à répondre aux demandes de façon appropriée et en temps opportun.

Origine des plaintes réglées

Terre-Neuve	8
Île-du-Prince-Édouard	3
Nouvelle-Écosse	27
Nouveau-Brunswick	30
Québec	153
Région de la Capitale nationale—Québec	13
Région de la Capitale nationale—Ontario	156
Ontario	588
Manitoba	63
Saskatchewan	55
Alberta	101
Colombie-Britannique	216
Territoires du Nord-Ouest	2
Yukon	19
Hors Canada	6
TOTAL	1 440

Communications au Commissaire

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* a pour objectif général d'empêcher les organismes fédéraux de divulguer des renseignements personnels sur une personne sans le consentement de celle-ci, mais il y a des exceptions. Deux de ces exceptions obligent l'organisme à aviser par écrit le Commissaire à la protection de la vie privée : une communication pour des «raisons d'intérêt public» ou lorsque la personne concernée en tirerait un avantage. Il y a eu 48 avis de ce genre cette année.

La *Loi* confie au responsable de l'organisme, et non pas au Commissaire, le soin de déterminer ce qui constitue une «raison d'intérêt public». Le rôle du Commissaire consiste à examiner la proposition et à informer les personnes concernées s'il le juge à propos. Le Commissaire n'a pas le pouvoir d'interdire une communication, mais il peut entreprendre une enquête s'il est fortement en désaccord. La personne concernée n'a pas de moyen, non plus, pour bloquer la communication; elle a le droit, toutefois, de déposer une plainte auprès du Commissaire, mais seulement une fois la communication faite.

Le personnel du Commissariat examine les avis des organismes, ce qui permet ainsi au Commissaire d'être libre de considérer toute plainte ultérieure.

Il n'est pas toujours facile pour les responsables des institutions fédérales d'évaluer l'intérêt public, comme l'illustrent certains des avis reçus durant l'année.

Communication de profil sérologique (VIH)

Le Service correctionnel du Canada (SCC) a avisé le Commissaire qu'il allait divulguer si un homme soupçonné d'avoir agressé sexuellement deux jeunes filles était séropositif ou non. L'homme, en libération conditionnelle à ce moment-là, avait refusé aux pères des jeunes filles l'accès aux résultats des tests sanguins qu'il avait subis volontairement lors de son arrestation.

Comme les résultats étaient négatifs, le SCC voulait rassurer les familles. Toutefois, le Commissaire a fait valoir au SCC que la séronégativité de l'agresseur présumé ne signifiait pas nécessairement que la santé des enfants n'était plus menacée, puisqu'il peut se passer des années entre l'exposition d'un sujet et la détection du VIH. Le Commissaire a enjoint le SCC de signaler ce fait aux parents. Le SCC a accepté et le Commissaire a informé l'homme de la divulgation.

Le nom d'une infirmière est dévoilé à son association professionnelle

Dans un autre cas lié au VIH, le SCC a informé le Commissaire qu'il fournirait à la Registered Nurses Association of British Columbia le nom d'une infirmière qui avait laissé une seringue contaminée par le VIH sur un comptoir dans un pénitencier fédéral. Une autre infirmière avait ensuite utilisé la seringue pour prélever le sang d'un autre détenu.

Le comité d'enquête du SCC a recommandé d'informer l'association de l'incident. Les infirmières sont tenues de faire part à leur association de tout écart au code de déontologie mais le syndicat avait conseillé à l'infirmière de ne pas le faire. Le SCC a déterminé qu'il était dans l'intérêt public d'assurer que les professionnels se conforment à leur code de conduite et a avisé l'association. Le Commissaire a écrit à l'infirmière afin de s'assurer qu'elle comprenait les obligations du gouvernement de même que ses droits propres en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Divulgation des détails d'un passeport aux organisateurs des Jeux olympiques

L'équipe féminine d'escrime du Canada a eu une occasion de dernière minute de participer aux Jeux de Barcelone, ce qui a suscité un appel urgent au ministère des Affaires extérieures du

Canada en vue d'obtenir des renseignements figurant dans le passeport d'un membre de l'équipe.

L'équipe n'avait pas réussi à se classer parmi les douze premières aux compétitions préliminaires et ses membres s'étaient dispersées. Toutefois, deux pays classés n'ayant pu réunir une équipe complète, les Canadiennes ont été invitées à participer. Les organisateurs ont alors tout mis en œuvre pour regrouper l'équipe et fournir immédiatement les données figurant dans les passeports aux organisateurs des Jeux aux fins de sécurité et d'identification. Incapables de rejoindre l'une des membres, les organisateurs se sont adressés aux Affaires extérieures pour obtenir le numéro et la date d'expiration de son passeport.

Le ministère a conclu qu'il était dans l'intérêt public que l'équipe en entier soit réunie et que cela représentait également un avantage pour le membre visé. Le ministère a informé le Commissaire qu'il allait communiquer l'information et les organisateurs ont rejoint le membre manquant 12 heures plus tard.

Listes électorales et partis politiques

Une vérification de conformité menée en 1992 auprès d'Élections Canada a révélé que les listes électorales étaient communiquées de façon courante aux partis politiques et aux candidats pour des «raisons d'intérêt public» sans que le Commissaire en soit avisé. Par suite de l'examen, le Commissaire a reçu son premier avis de communication en janvier 1993.

Les listes sont dressées à partir du dénombrement effectué de porte à porte durant la campagne électorale. Des données tels le nom de famille, le prénom, le sexe et l'adresse y figurent pour chaque électeur admissible dans la circonscription, et les listes sont disponibles sur papier ou support électronique. Les partis politiques et les candidats s'en servent pour des envois promotionnels, la sollicitation porte à porte des suffrages et la

sollicitation de dons. Les listes actuelles sont particulièrement utiles parce qu'elles reflètent le récent dénombrement effectué dans le cadre du référendum constitutionnel.

Élections Canada reçoit de nombreuses demandes pour l'obtention de ces listes, mais il ne les communique qu'aux demandeurs politiques, dans l'intérêt des candidats qui veulent rejoindre les électeurs en période électorale. Le Commissaire est satisfait du moment que les listes ne sont utilisées qu'en rapport avec les élections.

Des accusations de favoritisme donnent lieu à la divulgation de renseignements personnels

À la suite d'un concours visant à pourvoir des postes d'inspecteurs des douanes à Winnipeg et à Emerson (Manitoba), des accusations de favoritisme sont parues dans le *Winnipeg Free Press*. La Commission de la fonction publique (CFP), responsable de l'embauchage de tous les fonctionnaires fédéraux, a avisé le Commissaire qu'elle avait fait enquête sur ces accusations et qu'elle avait l'intention de publier son rapport.

La CFP avait reçu plus de mille candidatures pour les postes à pourvoir à Revenu Canada (Douanes et Accise). Suite à la présélection, des fonctionnaires des douanes ont interviewé 279 candidats qui avaient réussi l'épreuve écrite. Les 20 candidats qualifiés ont été classés selon leur mérite et 11 d'entre eux ont reçu une offre d'emploi.

Plusieurs candidats qui n'avaient pas été retenus se sont plaints qu'au moins trois des individus embauchés étaient apparentés à des surintendants des Douanes. Les médias locaux ont fait écho aux accusations et d'autres plaintes ont suivi, 25 au total, dont une du syndicat des employés des douanes.

Compte tenu de la gravité des accusations—et du mandat de la CFP de respecter le principe du mérite dans l'embauchage des

fonctionnaires—la CFP a conclu qu'il y allait de l'intérêt public de fournir tous les détails du processus. Le rapport renfermait les noms de tous les candidats qualifiés qui étaient apparentés à des employés des douanes, les titres (mais non les noms) des employés en question, ainsi qu'un court résumé général de l'expérience de travail de divers candidats.

Malheureusement, le Commissaire n'a été informé que le lendemain de la diffusion du rapport au *Winnipeg Free Press*, et n'a donc pas eu la possibilité de prévenir les personnes concernées de la publicité dont elles feraient probablement l'objet. La CFP a reconnu son erreur, mais elle a indiqué qu'elle se sentait pressée d'agir devant les demandes d'explications répétées de la part des médias. Le Commissaire a décidé de communiquer par écrit avec toutes les personnes concernées afin de leur expliquer le processus de même que leurs droits en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Les noms des actionnaires de Petro-Canada ne sont pas divulgués

Approvisionnement et Services Canada (ASC) a fait savoir au Commissaire à la protection de la vie privée que le Commissaire à l'information lui avait recommandé de communiquer les noms et les dernières adresses connues des actionnaires des Entreprises Petro-Canada Inc. à un «comptable enquêteur».

Le ministère avait rejeté la demande d'accès à l'information du comptable parce que les renseignements étaient de nature personnelle et qu'ils étaient donc protégés. Le comptable a déposé une plainte auprès du Commissaire à l'information en faisant valoir qu'il serait à l'avantage des actionnaires qu'il puisse utiliser les listes d'ASC pour les retracer et obtenir—moyennant rétribution—le remboursement des sommes auxquelles les actionnaires avaient droit.

ASC détient ces listes parce que la société a été dissoute en 1983 et que la valeur des actions non réclamées, soit 120,14 \$ chacune, a été versée au Trésor public. Les actionnaires inscrits peuvent présenter une demande de remboursement à ASC.

Il semblerait qu'ASC avait écrit à chacun des actionnaires lors de la liquidation de la société afin de leur expliquer les modalités d'encaissement des actions. Ce ministère a aussi passé des annonces dans de grands journaux canadiens et étrangers. Environ 80 p. 100 des actions ont été remboursées et le ministère continue de recevoir des demandes de personnes figurant sur les listes. En raison de la plainte du comptable, le ministère a envoyé un autre rappel aux actionnaires. Il a soutenu que tout actionnaire qui ne sait pas exactement comment obtenir le remboursement n'a qu'à communiquer avec Petro-Canada ou tout courtier en valeurs mobilières.

Il est d'intérêt public de s'assurer que le gouvernement fait des efforts raisonnables pour retracer ceux pour qui il détient de l'argent. Dans ce cas, toutefois, le Commissaire avait des réserves. Il se demandait notamment s'il était dans le meilleur intérêt du public que des renseignements soient communiqués, sans le consentement des actionnaires, à un tiers qui comptait leur rendre un service moyennant 15 à 40 p. 100 de la valeur nominale des actions. La divulgation de ces renseignements semblait beaucoup plus dans l'intérêt du comptable que dans celui des actionnaires.

Le fait de divulguer ces renseignements ne garantissait pas non plus que les intérêts de tous les actionnaires seraient servis. Le Commissaire doutait que le comptable juge intéressant de retracer les actionnaires qui ne détiennent que trois actions ou moins et qui forment au moins la moitié de la liste. En outre, 60 p. 100 des personnes qui sont inscrites sur cette dernière habitent à l'étranger.

Deuxièmement, le Commissaire se demandait comment ASC pourrait protéger les actionnaires contre l'utilisation ou la vente subséquente des listes. Une fois que des renseignements sont communiqués, le gouvernement n'a aucun recours juridique pour en empêcher la reproduction, la vente ou toute autre utilisation.

Enfin, le Commissaire s'interrogeait sur la façon dont le comptable s'y prendrait pour retracer les actionnaires à l'aide des mêmes adresses que détenait ASC. S'il existait un moyen, il a encouragé ASC à s'en servir et ainsi à faire économiser les frais demandés aux actionnaires. Les deux Commissaires ont convenu qu'ASC devait faire preuve d'une plus grande détermination dans ses efforts pour rejoindre les actionnaires, mais le Commissaire à la protection de la vie privée n'était pas convaincu que la divulgation des renseignements à un tiers était la mesure qui s'imposait.

Le comptable n'a pas reçu les listes qu'il avait demandées, mais sa plainte a incité le ministère à écrire de nouveau à tous les actionnaires et à examiner d'autres moyens pour rejoindre ceux qui n'auront pas répondu.

Demandes de renseignements

Le nombre de demandes de renseignements a augmenté de 10 p. 100 cette année pour atteindre 5 183, dont 4 865 appels téléphoniques, 274 lettres et 44 visites.

Près de 55 p. 100 des demandes concernaient les droits de la personne en vertu de la *Loi*; toutefois, 20 p. 100 avaient trait à des questions de protection de la vie privée qui ne relevaient pas de la compétence du Commissaire à la vie privée, mais de celle d'autres organismes du secteur public ou d'entreprises privées. Le reste des demandes relevaient soit d'un autre organisme ou d'un sujet autre que la protection de la vie privée. Dans de tels cas, les agents de requêtes redirigent les demandeurs vers l'organisme ou le ministère approprié.

Plusieurs personnes se sont dites préoccupées par le fait que les employés des Postes leur demandaient leurs numéros de carte d'identité lors de la réception de colis ou de courrier recommandé. Le Commissariat a examiné la procédure de la Société canadienne des Postes, laquelle exige qu'une personne venant chercher un colis ou du courrier recommandé produise des papiers d'identité acceptables et que l'employé des Postes note ces détails dans un registre.

Le Commissaire a reconnu que la SCP devait respecter une telle procédure afin de s'assurer que la personne réclamant le colis est bien le récipiendaire. L'information est consignée afin de retracer la piste lorsque des biens de valeur ou des documents se perdent. Le personnel du Commissariat a également confirmé que les registres étaient conservés dans un endroit interdit au public.

Les agents de requêtes continuent de recevoir nombre d'appels reliés à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels par des institutions financières. Puisque les banques ne sont pas assujetties à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et que le Bureau du surintendant des institutions financières ne dispose d'aucun mécanisme de traitement de telles plaintes, notre personnel ne

peut qu'orienter les personnes vers les institutions financières en question—lesquelles ont chacune leur propre politique de gestion et d'utilisation des renseignements personnels.

Les agents de requêtes doivent souvent expliquer que la *Loi* ne traite que d'un aspect de la vie privée. Ainsi, un homme revenant au pays après une affectation à l'étranger s'est plaint auprès du Commissaire de la grossièreté des douaniers et de la fouille de ses dossiers et ses effets personnels. Il voulait savoir quels étaient ses droits en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. On lui a expliqué que la *Loi sur les douanes* autorisait les douaniers à examiner les biens et le courrier et que leurs activités et leur impolitesse n'étaient pas assujetties à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Il arrive que des cas qui pourraient constituer des plaintes officielles sont traités de manière officieuse à la demande de l'interlocuteur, tel le cas d'un employé travaillant pour une entreprise qui participe au programme de partage de l'emploi avec Emploi et Immigration Canada (EIC). L'employé était inquiet de ce que le ministère lui avait fait parvenir des documents par l'entremise de son employeur.

La compagnie devait vérifier les relevés des prestations de son personnel afin d'apporter les redressements salariaux nécessaires, mais l'employé ne jugeait pas que la compagnie avait le droit de connaître son code d'accès téléphonique. Ce code permet aux prestataires d'assurance-chômage de se renseigner par téléphone sur leurs prestations. EIC s'est penché sur le problème et a accepté de retirer les codes des documents. Il a également averti les employés de changer leur code.

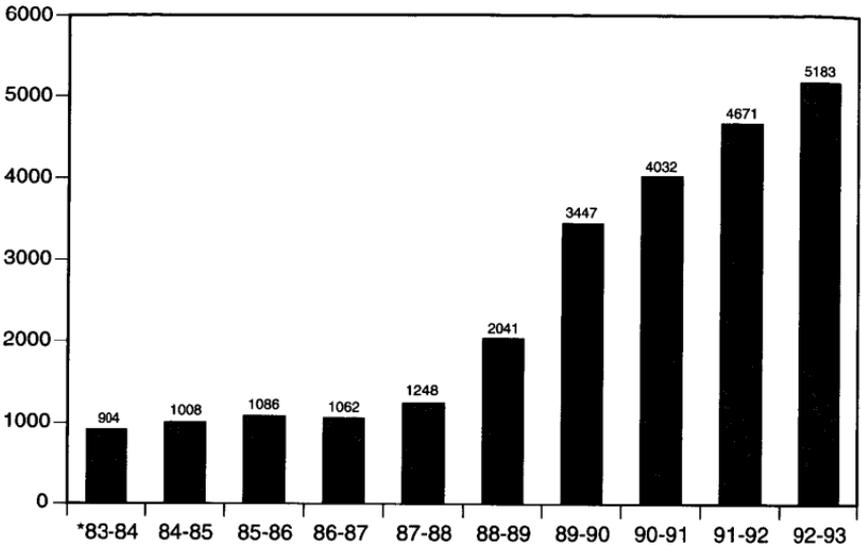
Trois personnes ont communiqué avec le Commissariat afin de savoir si Money mart, un magasin de vidéos et un de gros appareils ménagers, avaient le droit de les photographier à des

fins d'identification. Il n'existe pas de loi pertinente. La prise de photos est-elle une nouvelle mode?

Les demandes de renseignements au sujet du NAS se poursuivent—nous en avons reçu 549 cette année. Le Commissariat conseille à ceux et à celles qui ne désirent pas communiquer leur NAS aux entreprises privées, aux propriétaires et aux organismes non assujettis à une loi régissant le NAS, de poser les questions suivantes :

- Avez-vous besoin de mon NAS afin de respecter une loi ou un règlement?
- Sinon, pourquoi en avez-vous besoin et quelle utilisation en ferez-vous?
- Le tiendrez-vous confidentiel?
- Si je refuse de vous le donner, quelles seront les conséquences?
- Accepteriez-vous une autre pièce d'identité?

Requêtes 1983-93



* 9 mois

Cas particuliers

Accès aux notes prises lors d'un concours

Une plainte déposée à l'endroit du ministère de la Justice a créé un précédent important pour l'accès aux notes manuscrites prises par les membres du comité de sélection lors des concours.

Un homme a demandé au ministère de la Justice des copies de tous les documents rassemblés au cours de son entrevue. Il a porté plainte auprès du Commissaire lorsque le ministère n'a pu retrouver les notes des intervieweurs.

L'enquêteur a découvert que tous les membres du comité de sélection avaient pris des notes pour faciliter l'évaluation des candidats au cours des entrevues. Les notes prises par les trois membres du comité avaient été détruites une fois le poste doté. Le quatrième membre (une agente de dotation) se rappelle avoir joint ses notes aux documents transmis au personnel lorsqu'elle a quitté le ministère peu après les entrevues. Cependant, une recherche menée dans les dossiers de dotation du ministère n'a rien permis de retrouver. Le ministère a supposé que les notes avaient accidentellement été détruites ou perdues.

Le Commissaire était disposé à admettre que tous les employés prennent à l'occasion des notes personnelles qui ne peuvent pas être jugées comme «relevant du contrôle» de leur ministère mais, il n'était pas convaincu que cela était ici le cas. A son avis, les notes des membres du comité de sélection servent à choisir un candidat—but administratif—et devraient donc faire partie du dossier de dotation. Cela signifie que l'on peut y avoir accès en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Après des consultations poussées, le ministère de la Justice s'est finalement rallié à la thèse du Commissaire. Le ministère n'a pu déterminer le contenu exact des notes prises au sujet du plaignant. Toutefois, il a admis que, puisque le comité de sélection avait pris en considération les notes pour rendre sa décision, celles-ci avaient donc été utilisées à des fins administratives et

elles auraient dû être conservées et mises à la disposition du plaignant. Puisqu'elles n'avaient pas été conservées, le Commissaire a jugé que la plainte était fondée.

À la suite de l'enquête, le ministère de la Justice a confirmé au Commissaire que les comités de sélection devront désormais conserver les notes que leurs membres prennent et utilisent dans leur prise de décision. Les notes manuscrites seront confiées au représentant du personnel et feront partie du rapport final du comité (à moins qu'elles n'y soient incorporées textuellement). Le Commissaire a accepté les observations du ministère à l'effet que les ramifications de ce cas étaient suffisamment importantes pour compenser le délai.

Un avis de discipline ne concerne pas le syndicat

Un employé d'Emploi et Immigration Canada (EIC) a déposé une plainte auprès du Commissaire parce que son surveillant avait, au cours de la grève de l'Alliance de la fonction publique du Canada (AFPC) en octobre 1991, communiqué de façon non autorisée à un autre employé des renseignements sur des mesures disciplinaires prises à son égard.

L'enquête a révélé que le plaignant était un «employé désigné», ce qui signifie qu'il devait travailler pendant la grève. Toutefois, un matin, il ne s'est pas présenté au travail et il a été aperçu plus tard sur la ligne de piquetage. Son surveillant lui a écrit une lettre pour le réprimander de son absence sans autorisation et il a tenté sans succès de la lui remettre.

Après avoir averti l'employé de retourner immédiatement au travail (et lui avoir signalé les conséquences financières d'un refus), le gestionnaire a déposé la lettre sur la table de travail du plaignant. Il en a également remis une copie au coordonnateur de la grève de l'AFPC, qui était aussi le délégué syndical du plaignant.

Le Commissaire a convenu qu'un employeur a le droit de signaler à un représentant du syndicat qu'un membre est impliqué dans une grève illégale, mais qu'il n'avait pas le droit de remettre une copie de la lettre de réprimande précisant quelle mesure disciplinaire serait prise. Le Commissaire a jugé que la plainte était fondée.

Pas de communication de renseignements médicaux détaillés au cours d'une vérification des références

Une employée d'EIC a porté plainte auprès du Commissaire à l'effet que le ministère avait recueilli de façon non autorisée des renseignements médicaux confidentiels et inexacts à son sujet en faisant une vérification des références auprès d'un surveillant, puis qu'il avait utilisé ces renseignements pour l'éliminer de la liste des candidats qualifiés.

L'enquête a confirmé que, lors d'un concours dans l'un de ses centres d'emploi, le personnel d'EIC avait communiqué par téléphone avec le dernier surveillant des candidats qualifiés. Le surveillant a été interrogé sur l'assiduité et la ponctualité de la candidate au cours de la dernière année, et il a fourni des détails médicaux précis qui ont alors été portés au dossier.

La collecte de renseignements au sujet de maladies ou de blessures dans le cadre d'une vérification des références pose toujours de sérieux problèmes dans le contexte de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le fait de fournir sans motif valable des détails sur la santé ou la vie des gens peut nuire à ces derniers. Le Commissaire était préoccupé par l'exactitude des renseignements médicaux recueillis au cours de ce processus, ainsi que par la validité des conclusions que le personnel pourrait tirer en se basant sur ces renseignements.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* interdit à un ministère de recueillir des renseignements personnels qui n'ont pas de «lien direct avec ses programmes ou activités». EIC

entreprind des centaines de mesures de dotation chaque année : il est quasi inévitable qu'on lui fournisse à l'occasion des renseignements médicaux non sollicités durant des vérifications de référence. Néanmoins, le Commissaire estime que le ministère doit veiller à ne pas recueillir plus de détails personnels qu'il n'en a besoin dans le simple but d'évaluer l'assiduité et la ponctualité d'un candidat.

Le Commissaire a conclu que les renseignements médicaux n'étaient pas nécessaires à la dotation et que la plainte était fondée. Toutefois, il a rejeté une deuxième plainte à l'effet qu'EIC avait fait un mauvais usage des renseignements lorsqu'il est apparu que c'était en raison de son dossier d'assiduité (qui était pertinent) que la personne avait été disqualifiée.

EIC a retiré des dossiers de la personne toutes les mentions faites par le surveillant sur la maladie de cette dernière. En outre, le ministère a accepté de publier des lignes directrices rappelant aux gestionnaires la démarche appropriée à adopter pour mener une vérification des références en respectant la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur les droits de la personne*. Le Commissaire a jugé que la question était résolue.

Ordonnance de la cour exigée pour une communication

Une employée de Service correctionnel Canada (SCC) a déposé une plainte auprès du Commissaire à l'effet que son directeur avait communiqué à un tiers une copie d'un rapport d'enquête de sécurité contenant des renseignements personnels la concernant.

Le directeur a confirmé avoir remis une copie du rapport au directeur d'un organisme d'assistance postpénale ayant passé contrat avec SCC, et ce à la demande de l'organisme, contre lequel la plaignante avait intenté une poursuite.

Le Commissaire à la protection de la vie privée a conclu qu'aucune disposition de la *Loi sur la protection de la vie privée* ne justifiait une telle communication. La *Loi* autorise la communication de renseignements personnels en réponse à un mandat ou à une ordonnance de la cour, mais l'organisme n'avait obtenu aucun des deux. Le Commissaire a conclu que la communication n'était pas justifiée et il a jugé la plainte fondée.

Consentement du tuteur légal exigé pour un mineur

Un homme s'est plaint au Commissaire que le ministère des Affaires extérieures lui avait refusé accès aux dossiers de passeport de son fils. Le père estimait qu'il était en droit de consulter ces dossiers parce que son fils était mineur.

Le Commissaire a jugé que les renseignements du passeport constituaient des renseignements personnels au sujet du fils. La *Loi* n'autorise la communication des renseignements personnels seulement qu'à la personne concernée sauf si cette dernière consent à leur communication à un tiers (il existe des exceptions particulières). Puisque l'enfant est mineur, le *Règlement sur la protection des renseignements personnels* exige le consentement du tuteur légal de la personne—dans le cas présent, l'ancienne femme du plaignant.

Selon le Commissaire, le ministère des Affaires extérieures a agi de façon appropriée en rejetant la demande du plaignant et il a jugé que la plainte n'était pas fondée.

Le NAS—facultatif pour la recherche d'un emploi

Une plainte d'un homme à l'effet qu'Emploi et Immigration Canada avait fait un usage abusif de son numéro d'assurance sociale (NAS) a mené EIC à modifier la façon dont le ministère inscrit les clients à la recherche d'un emploi.

Lors de son inscription pour un emploi d'été, le plaignant avait refusé de fournir son NAS et avait demandé pourquoi EIC avait besoin de cette information. Il a soutenu que la question avait été soumise à un gestionnaire qui a alors extrait le NAS du plaignant des dossiers ministériels avant de lui parler.

EIC a déclaré qu'il était raisonnable qu'un gestionnaire utilise le NAS afin d'extraire le dossier du client avant de le rappeler et soit ainsi mieux préparé à lui répondre. Le Commissaire a accepté l'explication et a déclaré que la plainte n'était pas fondée.

Toutefois, le ministère a dû expliquer pourquoi un client devait fournir son NAS lorsqu'il s'inscrit pour un emploi. Selon EIC, cela visait simplement à offrir le plus vaste éventail possible des services disponibles aux clients du ministère. Le NAS est la seule façon pratique d'identifier des clients dotés d'habiletés particulières afin de les orienter vers des emplois appropriés.

Néanmoins, EIC a convenu de ne plus demander le NAS à un client lorsque ce dernier s'y oppose. Toutefois, le client sera averti que le fait de ne pas communiquer son NAS limitera les services qu'EIC est en mesure d'offrir et pourrait signifier la perte de certaines références au niveau du service de présentation d'emplois. Ce sera au client de décider de fournir ou non son NAS.

Affichage irréflecti identifiant des porteurs du VIH

Le Commissaire à la protection de la vie privée a reçu une plainte du Réseau sidéen de la Colombie-Britannique à l'effet que la GRC avait affiché, sur un babillard d'un détachement local, les photographies et les descriptions de cinq personnes porteuses du VIH. Après que quelqu'un ait vu l'affichage et en ait informé l'une de ces personnes, cette dernière a porté plainte auprès d'un groupe local de soutien aux sidéens.

Le Commissaire a fait enquête pour déterminer si la GRC aurait dû recueillir des renseignements sur la séroposivité de ces cinq personnes, évaluer comment l'organisme utilisait ces renseignements et si leur communication était justifiée.

L'enquête a permis d'établir que les photographies et les renseignements provenaient des dossiers opérationnels du détachement. Les dossiers identifiaient les cinq personnes comme des récidivistes connus enclins à la violence, représentant une menace pour la sécurité des agents de police et des gardiens. Toutes les cinq s'étaient volontairement reconnues porteuses du virus VIH.

Ces personnes étaient bien connues des gardiens à temps plein affectés au détachement, mais le personnel a suggéré d'afficher les renseignements dans la salle des gardes où dix gardiens occasionnels (qui remplacent le personnel régulier en vacances ou en congé de maladie) pourraient en prendre connaissance.

L'enquêteur a découvert que les prisonniers et le public n'avaient pas accès à la salle des gardes. En fait, même les agents de police n'y ont habituellement pas accès. Cependant, la salle est fréquemment laissée sans surveillance lorsque les gardiens sont occupés ailleurs dans le bloc cellulaire.

Il était évident qu'en raison de leur petite taille, les photographies et les documents n'étaient pas reconnaissables du comptoir situé à l'avant du bureau, ni même de l'embrasure de la porte. Le tableau d'affichage étant situé sur le même mur que la porte et le comptoir, il fallait obligatoirement passer derrière le comptoir pour s'approcher du tableau et lire les affiches. L'enquêteur n'a pu déterminer qui avait vu les documents.

Depuis, les renseignements ont été enlevés du tableau d'affichage et rangés dans un tiroir d'un des bureaux. La GRC prépare actuellement une politique visant à contrôler les renseignements

d'identification au sujet des détenus qui sont séropositifs ou atteints du SIDA.

Le Commissaire a jugé raisonnable que la GRC donne aux gardiens des renseignements sur les individus qui posent un risque pour les employés et les autres prisonniers. Il a conclu que l'affichage n'avait pas violé la *Loi*. Le Commissaire demeure néanmoins préoccupé de ce que certains organismes dressent des répertoires des personnes séropositives et il sait gré aux deux organismes de soutien aux sidéens de la rapidité de leur intervention et à la GRC de sa réaction immédiate.

La valse de la bureaucratie

Un homme à la recherche de renseignements au sujet de sa participation à des programmes de formation d'Emploi et Immigration Canada en 1975 a déposé auprès du Commissaire une plainte à l'effet qu'on l'avait fait tourner en rond.

Il s'était tout d'abord rendu à son Centre d'emploi local pour se faire dire que le ministère ne conservait pas de renseignements remontant à 1975. Une consultation d'*Info Source* (le répertoire des fonds d'information du gouvernement) lui a confirmé que les dossiers de formation étaient pourtant conservés pendant 25 ans. Rassuré, il s'est rendu au bureau régional de Toronto et a fait une nouvelle tentative.

Le bureau régional l'a renvoyé à son Centre d'emploi local qui lui a répété que l'information n'existait pas. Cette fois, sa demande a été renvoyée aux Archives nationales.

Au cours de ces tergiversations, le plaignant a reçu plusieurs explications contradictoires. Ainsi, on lui a dit que les renseignements n'étaient conservés que pendant deux ans, puis sept ans. *Info Source* décrit la période de conservation d'un des fichiers comme étant perpétuelle mais, pour un second fichier, de

deux ans pour les documents sur papier et de 25 ans pour les documents sur autres supports.

L'enquêteur devait avant tout déterminer la vraie période de conservation que le ministère appliquait aux deux fichiers. Les représentants d'EIC ont expliqué que les renseignements étaient en effet conservés pendant deux ans par les centres d'emploi du Canada, puis transférés aux archives du ministère où ils étaient conservés pendant cinq autres années avant d'être détruits. Seules les statistiques et les évaluations de programmes (non les renseignements personnels) sont transférés sur bande magnétique et conservés pendant 25 ans.

Le Commissaire a conclu que les renseignements n'avaient pas incorrectement été détruits et que la plainte n'était pas fondée. Néanmoins, il s'est dit préoccupé par la confusion, les nombreux renvois de la requête du plaignant et les explications contradictoires sur la non-existence des renseignements. Il a demandé à EIC de clarifier sa description des périodes de conservation publiées dans *Info Source*—un outil dont dépend la population pour avoir accès à ses dossiers.

Collecte non autorisée de renseignements médicaux

Un employé de l'Administration de la voie maritime du Saint-Laurent a porté plainte auprès du Commissaire lorsqu'on a refusé de lui payer deux jours de congé de maladie parce qu'il refusait de révéler à son surveillant la nature de sa maladie.

L'enquête a révélé que la politique de l'Administration exigeait que ses employés se portant malades fournissent des détails médicaux sur le formulaire de demande de congé. Le surveillant immédiat de l'employé étudiait alors ces renseignements et déterminait si l'état justifiait le paiement du congé.

L'Administration a soutenu que les surveillants devaient recueillir et évaluer ces renseignements parce que, selon les règlements

relatifs à la santé et à la sécurité au travail, on devait veiller à ce que les employés qui reviennent d'un congé de maladie ne mettent pas en danger leurs collègues ou eux-mêmes.

L'Administration a aussi soutenu que la collecte de renseignements médicaux aidait les employés à demeurer honnêtes et jouait un rôle important dans le contrôle de l'absentéisme et la réduction des coûts.

Le Commissaire à la protection de la vie privée admet que les employeurs ont le droit de s'assurer que l'absence d'un employé est justifiée et qu'il peut exister des situations où il est nécessaire de recueillir des renseignements médicaux auprès des employés avant d'approuver leurs demandes de congés de maladie. Toutefois selon le Commissaire, la collecte et l'évaluation des renseignements médicaux ne devraient pas être effectuées par du personnel non qualifié. Le Commissaire a estimé que la plainte était fondée puisque seul un médecin compétent devrait avoir le droit de recueillir des renseignements médicaux en vue d'évaluer la condition d'un employé.

Les représentants de l'Administration de la voie maritime du Saint-Laurent ont réagi en modifiant leurs procédures de collecte de renseignements relativement aux congés médicaux, en place depuis les années 1960. Désormais la nature de la maladie n'a plus à être révélée aux surveillants. Lorsque cela est nécessaire, ces renseignements seront recueillis et revus seulement par un médecin.

Repères supplémentaires inutiles

Un détenu d'un des pénitenciers de Service Correctionnel Canada a demandé accès à ses dossiers de grief. Il s'est par la suite plaint au Commissaire lorsque SCC a refusé de traiter sa demande en alléguant qu'il n'avait pas fourni tous les renseignements nécessaires à la localisation des dossiers.

L'enquête a confirmé que chaque établissement pénitentiaire conservait un registre informatisé ou manuel de tous les griefs soumis par les détenus. Tous ces établissements peuvent facilement identifier et localiser les dossiers de grief d'un détenu d'après le nom de ce dernier. L'information additionnelle de localisation n'était donc pas nécessaire. SCC a reconnu qu'il était en mesure de retrouver un dossier en fonction d'un nom et a accepté de modifier ses exigences ayant trait à l'accès à ces renseignements.

La plainte a été jugée fondée.

Une communication faite dans l'intérêt public suscite une plainte

L'année dernière, le Commissariat signalait avoir reçu une plainte déposée à l'endroit du Bureau du Conseil privé (BCP) suite à la communication de renseignements personnels sur deux de ses membres à leur organisme professionnel.

Le cas illustre bien les limites touchant les pouvoirs du Commissaire et les droits des personnes affectées par ces communications d'«intérêt public». Il permet également de comprendre pourquoi il revient au personnel d'étudier les avis de communication : le Commissaire ne doit pas juger d'avance la communication et être ainsi empêché de pouvoir statuer sur toute plainte subséquente.

Les documents en question avaient été soumis lors d'une commission fédérale d'enquête. Dans son rapport, la commission avait recommandé que l'organisme professionnel se penche sur la conduite de ses membres et que le BCP (dépositaire des renseignements) accède à la requête ultérieure de l'organisme et lui remette copie des renseignements. Le BCP a avisé le Commissaire en conséquence, soutenant qu'il était dans l'intérêt public, que l'organisme professionnel maintienne le niveau de ses normes.

Le personnel du Commissariat a recommandé que l'on avertisse les deux membres (et leurs clients dont les renseignements seraient également communiqués à titre de preuve), ce que le BCP a accepté. L'un des deux membres a alors porté plainte auprès du Commissaire.

Ce dernier a étudié les démarches du BCP, ainsi que les recommandations de la commission d'enquête, les renseignements qui avaient été divulgués et les pouvoirs du corps professionnel en matière d'assignation à produire des éléments de preuve et à mener des enquêtes.

Le Commissaire a conclu que la communication n'enfreignait pas la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Il a aussi souligné que les pouvoirs du corps professionnel étaient suffisants pour obliger le BCP à produire les renseignements en question en vertu d'une autre disposition de la *Loi*.

Accès au consentement de «l'autre parent»

Un mari séparé a demandé au bureau des passeports des Affaires extérieures de lui fournir une copie de la déclaration, de la signature et du consentement contenus dans la demande présentée par sa femme pour l'inclusion de leurs enfants sur son passeport.

Le bureau des passeports a répondu que la demande avait été présentée par son épouse et qu'il devait obtenir son autorisation pour en obtenir une copie.

Après étude du dossier, l'enquêteur a fait part de son désaccord en soulignant que les renseignements appartenaient à l'époux puisqu'on faisait référence à «l'autre parent», et non le parent qui remplissait la demande de passeport. Le bureau des passeports n'était pas d'accord et s'est montré hésitant. Après en avoir discuté, les renseignements ont finalement été communiqués. Le Commissaire a jugé la plainte fondée et résolue.

La Commission nationale des libérations conditionnelles ajuste son processus

La Commission nationale des libérations conditionnelles (CNLC) doit souvent consulter d'autres organismes, tels des organismes gouvernementaux ou des forces policières provinciales, avant de rendre une décision sur une demande d'accès. Dans un de ces cas, la Commission a écrit à plusieurs organismes pour obtenir leur permission de communiquer l'information qu'ils avaient fournie au sujet du demandeur.

Tous ces organismes, sauf un, ont répondu à temps, permettant ainsi à la CNLC de traiter la demande dans le délai prévu de 60 jours. Toutefois, le procureur de la Couronne de l'Île-du-Prince-Édouard a laissé plusieurs lettres sans réponse. Après de nombreux mois, la Commission l'a finalement rejoint et il a accepté que l'information soit communiquée.

En raison du laps de temps important mis à obtenir une réponse (et de la plainte fondée du Commissaire), la CNLC a décidé de modifier son processus de consultation. Les lettres de consultation précisent maintenant que, si la CNLC n'a pas reçu de réponse d'ici à une date précise, les renseignements seront traités selon la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Il incombe désormais à un organisme de faire connaître rapidement son refus de communiquer l'information si tel est le cas. Les requérants n'auront donc plus à attendre inutilement pendant des mois.

Une banque de données pour les questionnaires

Plusieurs employés d'Emploi et Immigration Canada (EIC) se sont plaints par l'entremise de leur syndicat qu'un questionnaire de collecte de renseignements personnels pour le programme d'inventaire des ressources humaines du ministère portait atteinte à leurs droits en vertu de la *Loi sur la protection de la vie privée*.

Ils se sont plaints qu'on ne leur avait pas fait connaître le but de la collecte. Ils ont aussi soutenu que les gestionnaires leur avaient ordonné de remplir ce questionnaire soi-disant facultatif, et qu'on avait exigé d'eux qu'ils consentent à toute autre utilisation et communication ultérieure de ces renseignements. Les employés ont soutenu que cela contrevenait aux dispositions sur l'utilisation et la communication de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. En dernier lieu, ils se sont plaints que les renseignements recueillis n'étaient pas décrits dans *Info Source* tel que l'exige la *Loi*.

Au cours de l'enquête, EIC s'est montré sensible aux préoccupations de ses employés à l'égard de la protection de leurs renseignements personnels. Le ministère avait bien essayé de respecter l'ensemble de la *Loi* dans le cadre de son projet, mais il n'en restait pas moins que certains éléments étaient discutables.

L'enquêteur n'a rien trouvé qui permettait de confirmer que les employés avaient reçu l'ordre de remplir le questionnaire. L'énoncé sur le caractère facultatif du questionnaire manquait de clarté, mais une lecture attentive permettait de saisir qu'il n'était pas obligatoire de remplir le questionnaire. Néanmoins, les représentants d'EIC ont accepté de réviser le questionnaire de sorte que la première page en indique clairement le caractère facultatif.

Les renseignements recueillis n'étaient effectivement pas décrits dans *Info Source*. Les fonctionnaires d'EIC ont expliqué que tous les éléments d'information recueillis étaient déjà décrits dans les divers fichiers usuels sur les employés, et qu'il était ainsi inutile de créer un nouveau fichier. Le Commissaire s'est objecté à cette explication, jugeant plutôt qu'il s'agissait là d'un fichier distinct de renseignements personnels recueillis dans un but précis.

Puisque plusieurs ministères ont des programmes semblables (et qu'il n'existe aucune base de données contenant de tels

renseignements sur les employés), le Commissaire a décidé d'accepter l'explication d'EIC, de fermer le dossier et de travailler avec le Conseil du Trésor à développer une nouvelle base de données pour conserver ces documents.

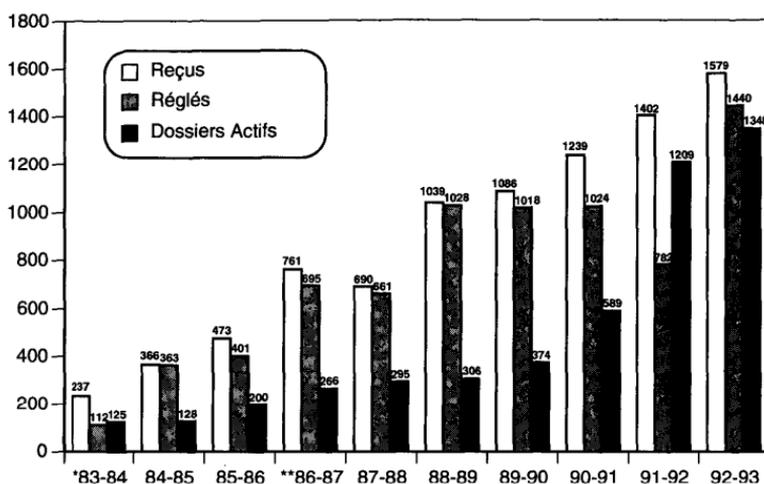
Intervention des dossiers de deux détenus

Deux détenus d'un pénitencier fédéral ont porté plainte à l'effet que les renseignements personnels de l'un avaient été communiqués à l'autre de manière non autorisée. Chacun avait demandé ses propres renseignements, mais les enveloppes, pourtant bien adressées, contenaient le mauvais dossier.

Le personnel du pénitencier a confirmé que l'intervention s'était bel et bien produite. Les dossiers avaient cependant été acheminés à l'institution dans des enveloppes scellées de sorte que l'enquête a porté sur le bureau du coordonnateur de la protection des renseignements personnels, à l'administration centrale de SCC, d'où provenaient les enveloppes.

L'enquêteur a confirmé qu'il existait des mesures visant à éviter de tels incidents. Néanmoins, le volume énorme de dossiers traités à ce bureau et le manque de personnel qualifié pour traiter ces demandes ont mené à l'inévitable. Toute procédure n'est efficace que lorsqu'elle est respectée en tout temps. Le Commissaire a conclu que les deux plaintes étaient fondées, mais il n'a fait aucune recommandation visant la mise en place de mesures supplémentaires. L'incident était probablement attribuable à une erreur humaine.

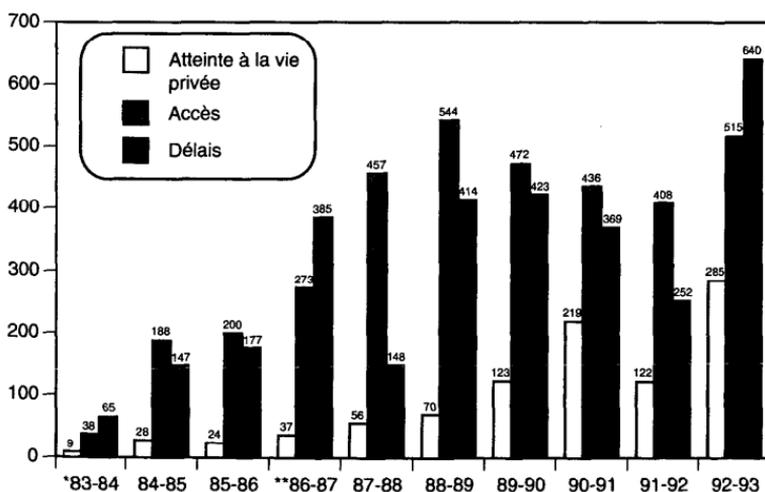
Nombre de dossiers 1983-1993



* 9 mois

** Nouvelle méthode de calcul

Plaintes réglés et motifs 1983-1993



* 9 mois

** Nouvelle méthode de calcul

Les dix ministères les plus visés selon les plaintes reçues

Ministère	TOTAL	Motifs		
		Accès	Délais	Autre
Service correctionnel Canada	417	161	215	41
Revenu Canada, Impôt	158	34	111	13
Emploi et Immigration Canada	133	51	51	31
Santé et Bien-être social Canada	132	90	28	14
Société canadienne des Postes	119	54	22	43
Service canadien du renseignement de sécurité	95	86	9	0
Gendarmerie royale du Canada	92	62	12	18
Revenu Canada, Douanes et Accise	92	24	60	8
Défense nationale	72	34	22	16
Transports Canada	48	40	4	4
AUTRE	221	107	68	46
TOTAL	1 579	743	602	234

Plaintes par motifs et résultats

Motifs	Résultats				TOTAL
	Bien-fondée	Bien-fondée; résolue	Non fondée	Abandonnée	
Accès	10	114	351	40	515
Accès	9	96	334	38	477
Correction/Annotation	1	4	14	2	21
Répertoire	0	14	0	0	14
Langue	0	0	3	0	3
Atteinte à la vie privée	28	25	204	28	285
Collecte	2	4	95	10	111
Conservation/Retrait	6	5	4	0	15
Usage & Communication	20	16	105	18	159
Délais	403	0	202	35	640
Délais	339	0	93	30	462
Avis de prorogation	64	0	109	5	178
TOTAL	441	139	757	103	1 440

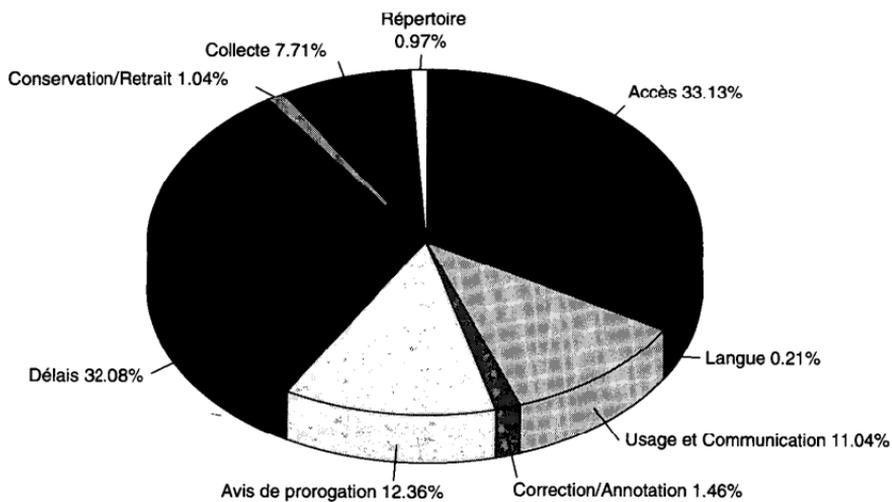
Plaintes Régérées par Institutions et Résultats

Institution	NOMBRE	Résultats			
		Bien-fondée	Bien-fondée; Résolue	Non fondée	Abandon- née
Affaires des anciens combattants Canada	12	2		10	
Affaires extérieures Canada	14	1	3	10	
Affaires indiennes et du Nord Canada	3			3	
Agriculture Canada	11		1	9	1
Approvisionnement et Services Canada	1				1
Archives nationales du Canada	45	21		24	
Bureau de sécurité des transports Canada	1			1	
Bureau du Conseil Privé	19	2	2	15	
Commission d'appel de l'immigration	36		2	34	
Commission d'appel des pensions Canada	3	1	1	1	
Commission de la Fonction publique du Canada	6		1	3	2
Commission des plaintes du public contre la GRC	3	1		1	1
Commission des relations de travail dans la Fonction publique	1				1
Commission nationale des libérations conditionnelles	22	2	1	15	4
Communications, Ministère des	8	8			
Conseil canadien des relations du travail	1			1	
Conseil du Trésor du Canada, Secrétariat	7			7	
Défense nationale	112	26	6	77	3
Emploi et Immigration Canada	147	26	33	74	14
Énergie, Mines et Ressources Canada	8		6	2	
Environnement Canada	9	5	2	2	

Plaintes Régliées par Institutions et Résultats

Institution	NOMBRE	Résultats			
		Bien-fondée	Bien-fondée; Résolue	Non fondée	Abandon- née
Gendarmerie royale du Canada	60		2	53	5
Justice Canada, Ministère de la	20	5	3	12	
Monnaie royale canadienne	4				4
Office national du film	2			2	
Pêches et Océans	2		1		1
Revenu Canada, Douanes et Accise	53	38	3	12	
Revenu Canada, Impôt	172	86	4	75	7
Santé et Bien-être social Canada	37	19	5	10	3
Secrétariat d'État du Canada	13	4	2	6	1
Service canadien du renseignement de sécurité	89		2	85	2
Service Correctionnel Canada	388	161	40	142	45
Société canadienne d'hypothèques et de logement	2			2	
Société canadienne des Postes	73	30	10	30	3
Société du crédit agricole Canada	2		2		
Solliciteur général Canada	11		1	10	
Statistique Canada	7			3	4
Transports Canada	30	2	5	22	1
Travail Canada	4	1		3	
Travaux publics Canada	1			1	
Voie maritime du Saint-Laurent, La	1		1		
TOTAL	1,440	441	139	757	103

Plaintes réglées par motifs 1992-1993



Au Commissariat

Évaluation de l'observation

L'année écoulée a été marquée par des changements et des ajustements au sein de la Direction de l'observation. En plus d'un programme de travail bien chargé (9 vérifications de conformité et 2 enquêtes spéciales, 12 vérifications de suivi, ainsi qu'une étude des technologies de l'information et de leur impact sur la vie privée), la Direction a été aux premières lignes du renouveau opérationnel qui a touché l'ensemble du Commissariat.

Au départ, la Direction devait être une section de vérification chargée d'effectuer des examens indépendants systématiques des quelque 160 institutions fédérales régies par la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Mais cette tâche, alliée au besoin d'examiner diverses questions découlant de la protection de la vie privée, a occasionné une charge de travail beaucoup trop lourde pour les ressources disponibles. Toutefois, le Commissariat n'entend pas renoncer à cette activité pour ne réagir qu'aux plaintes. Le pari consistait à revoir la structure et les opérations de la Direction et à contribuer au renouveau du Commissariat.

Il en a résulté une nouvelle approche, en matière de vérification, sur les plans de la sélection (les organismes faisant l'objet d'une vérification), la portée (les éléments) et les méthodes (le processus d'enquête). Ainsi, l'attention ne sera plus axée sur les mesures de sécurité et la description des fichiers de renseignements. Les enquêteurs s'attacheront davantage à déterminer si les organismes ne recueillent que les renseignements personnels nécessaires pour leurs activités et si l'utilisation, l'échange et la communication de tels renseignements s'effectuent de façon appropriée. Ces changements devraient accroître les ressources consacrées à l'examen des questions de protection de la vie privée et, partant, nous permettre de mieux en informer le Parlement.

Enquêtes spéciales

Au cours du dernier exercice, la Direction de l'observation a institué deux enquêtes spéciales sur des cas d'infractions présumées à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Vol d'ordinateur à Anciens Combattants Canada

Dans le dernier rapport annuel, il avait été question du vol d'un ordinateur portable dans un bureau d'Anciens Combattants Canada (ACC). Cette année encore, ACC a fait savoir qu'un ordinateur renfermant des renseignements personnels avait été volé dans la maison d'un employé. L'employé était autorisé à utiliser l'ordinateur à la maison. De plus, il avait pris des précautions raisonnables pour assurer la protection de l'ordinateur et de l'information qu'il contenait. Depuis notre dernier rapport, ACC a amélioré les mesures de protection des renseignements personnels contenus dans les micro-ordinateurs. Le Commissaire n'a donc pas jugé bon d'informer les personnes concernées.

Les ordinateurs personnels se sont multipliés de façon spectaculaire au sein de la fonction publique ces dix dernières années, et pas seulement dans les bureaux. L'avènement des programmes de travail à la maison (télétravail) et d'ordinateurs portatifs aussi légers que puissants a déclenché l'essaimage des renseignements personnels. L'examen des pratiques que nous avons effectué cette année dans les ministères a révélé que les ministères étaient incapables de fournir des données exactes sur le nombre, l'emplacement et l'utilisation de leurs ordinateurs personnels.

Il est curieux que ce plus récent vol à Anciens Combattants Canada ne soit que le deuxième qui ait été signalé au Commissariat. Se pourrait-il que d'autres ordinateurs se soient égarés, mais que les ministères n'aient pas prévu de mesures de contrôle suffisantes pour détecter ces pertes ou nous en aviser?

Renseignements personnels oubliés dans des classeurs revendus

Le Commissariat a reçu un appel indiquant que des classeurs vendus à un magasin de matériel d'occasion contenaient encore des documents personnels. Cette information n'est parvenue au Commissariat que grâce à une remarquable coïncidence : la personne qui a appelé avait déjà travaillé au Commissariat. Les enquêteurs ont récupéré les documents et vérifié qu'ils provenaient de deux institutions fédérales.

Le premier groupe comportait plus d'une douzaine de dossiers de Transports Canada, dont l'un était le dossier de réclamation soumis par un employé pour ses frais de voyage (les autres n'étaient pas de nature personnelle). Ce dossier donnait force détails sur la mutation de l'employé, y compris des factures de services publics, des documents d'hypothèque et même un chèque annulé indiquant un numéro de compte bancaire.

Le second groupe de documents provenait de Santé et Bien-être social Canada et était de nature beaucoup plus délicate. Il s'agissait d'environ 370 fiches décrivant les tests de laboratoire subis par chaque personne visée (mais pas les résultats). Les enquêteurs ont immédiatement avisé les deux ministères en cause et leur ont renvoyé les documents.

Les deux ministères ont alors fait enquête et ont informé le Commissariat des résultats. Selon ces derniers, il existe des lignes directrices internes afin d'assurer que tous les documents sont retirés de tout matériel classé comme étant excédentaire. Ils ont reconnu que ces lignes directrices n'étaient pas appliquées avec toute la rigueur souhaitable et ont entrepris de sensibiliser le personnel et d'améliorer la sécurité physique. Le Commissariat n'a pas de preuves qui lui permettraient d'affirmer que des renseignements personnels sont couramment oubliés dans du matériel excédentaire, mais l'entreprise de revente a indiqué

qu'elle trouvait fréquemment des documents dans de vieux classeurs.

L'incident, bien qu'embarrassant pour les ministères touchés, devrait inciter les diverses institutions fédérales à examiner leurs lignes directrices et à les communiquer à leur personnel.

Vérifications de conformité

La Direction a mené des vérifications dans neuf institutions au cours de l'exercice, soit le Tribunal canadien du commerce extérieur, Élections Canada, la Bibliothèque nationale du Canada, le Bureau canadien d'enquête sur les accidents de transport et de la sécurité des transports, le Conseil national de recherches du Canada, Anciens Combattants Canada, le Bureau des services juridiques des pensions Canada, la Commission canadienne des pensions et le Tribunal d'appel des anciens combattants Canada.

La vérification de Travail Canada, entreprise en 1992, est presque terminée. Par ailleurs, Affaires indiennes et du Nord Canada et la Banque du Canada procèdent actuellement à leur propre vérification interne de conformité à la *Loi*. Le personnel du Commissariat étudiera les résultats de ces vérifications au cours du prochain exercice.

Thèmes communs

L'observation générale qui se dégage des vérifications effectuées cette année est qu'il y a eu une amélioration au chapitre des pratiques de gestion de l'information et du traitement des renseignements personnels, et tout particulièrement en ce qui a trait à la sécurité de l'information et à la gestion des données. Malgré cela, les vérifications continuent de montrer que la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et le rôle du Commissariat sont mal compris en général, surtout sur le plan opérationnel.

Dans le cours de nos vérifications, nous avons cerné les points de préoccupation suivants.

Sous-traitance

Les compressions budgétaires et le gel de la dotation en personnel incitent un plus grand nombre d'institutions fédérales à confier au secteur privé du travail et, ce faisant, des renseignements personnels. Les principaux domaines visés sont les programmes d'aide aux employés, la consultation en gestion, la programmation informatique et, dans certain cas, l'exécution courante de programmes entiers. Comme nos vérifications continuent de le révéler, nombre d'ententes ne stipulent pas que les entrepreneurs sont tenus de se conformer à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et aux exigences qu'elle comporte en termes de pratiques équitables en matière d'information. Par ailleurs, là où existent de telles dispositions, celles-ci sont tellement vagues qu'elles n'assurent à peu près aucune protection des renseignements personnels visés.

Conservation et destruction

Les enquêteurs ont de nouveau constaté que certaines institutions ne suivent pas les calendriers de conservation et de destruction et qu'elles allaient même jusqu'à omettre de les établir. Le fait de conserver des renseignements personnels plus longtemps que la période prescrite peut être préjudiciable aux personnes visées, car il peut arriver que le personnel de l'organisme prenne des décisions qui les concernent sur la foi de renseignements erronés ou périmés.

Descriptions du répertoire *Info Source*

Six des neuf institutions faisant l'objet d'une vérification détenaient des fonds de renseignements qui n'étaient pas inscrits au répertoire *Info Source*, ou dont la description était incomplète ou inexacte. Le droit d'accès aux renseignements personnels étant

l'une des pierres angulaires de la *Loi*, il est d'une importance capitale que tous les fonds de renseignements soient inscrits avec exactitude au répertoire.

Accès aux dossiers d'employés

Dans la plupart des institutions fédérales, les gestionnaires et les superviseurs ont accès à tous les documents contenus dans les dossiers de leurs employés et peuvent donc prendre connaissance de renseignements de nature délicate qui leur sont inutiles. Il peut s'agir, par exemple, de documents de divorce, de renseignements sur une pension alimentaire ou de désignations de bénéficiaires.

Nos fidèles lecteurs ne manqueront pas de remarquer que ces constatations reviennent souvent. C'est la preuve qu'une meilleure sensibilisation des fonctionnaires s'impose.

Quelques observations précises

Bureau du Directeur général des Élections

Notre vérification a fait ressortir deux constatations principales à l'égard de la communication des renseignements personnels contenus dans les listes électorales. Premièrement, les enquêteurs ont constaté qu'il arrivait fréquemment que cette information soit communiquée à des tiers en vertu de l'alinéa 8 (2)m) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (voir «Communications au Commissaire»). Ces communications ont surtout été faites à des personnes qui devaient confirmer qu'elles satisfaisaient aux critères de résidence pour des questions de pension ou autres réclamations légales.

Toutefois, l'organisme n'en avait jamais avisé le Commissaire à la protection de la vie privée comme l'exige la *Loi*. Lorsque les

enquêteurs ont fait valoir ce point, le personnel a convenu de s'y conformer à l'avenir.

La deuxième constatation touchait la communication des renseignements des listes électorales fédérales aux municipalités en vue d'aider ces dernières à préparer les élections municipales. Une telle communication ne semblait pas conforme et le personnel de l'organisme s'est engagé à mettre fin à cette pratique ou à conclure des ententes formelles avec les différentes municipalités pour la communication de l'information et la description de la nouvelle utilisation de cette information dans *Info Source*.

Anciens Combattants Canada

Ce ministère est un bel exemple d'une institution qui respecte la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et son code de pratiques équitables en matière d'information. Son engagement à l'égard de la formation de son personnel en matière de la protection de la vie privée est fort encourageant; il facilite en outre la bonne gestion des renseignements personnels au sein de ce ministère.

Le contrat conclu avec Atlantic Blue Cross et portant sur l'administration du Système de comptabilisation des traitements, lequel contrat a été examiné au cours de la vérification, pourrait servir de modèle à tous les ministères qui administrent des programmes semblables. Les enquêteurs ont aussi remarqué que les préoccupations en matière de protection des renseignements personnels faisaient partie intégrante de la conception des systèmes informatiques du ministère.

Il y a tout de même une préoccupation qui mérite d'être mentionnée au sujet des documents jetés dans les contenants de recyclage du papier. Comme la plupart des autres ministères, Anciens Combattants Canada s'est doté d'un programme actif de recyclage du papier. Malheureusement, comme l'ont révélé les inspections périodiques effectuées par le personnel de sécurité

interne et l'échantillon pris par l'équipe de vérification, il arrive que des documents renfermant des renseignements personnels soient jetés dans ces contenants, et cela malgré les consignes.

Suivi

À l'appui de la rétrospective de cette année, les enquêteurs ont examiné plusieurs vérifications de conformité et plaintes relatives à la protection des renseignements personnels qui avaient été traitées entre 1984 et décembre 1989.

Le personnel a choisi 20 vérifications et 116 recommandations découlant d'enquêtes sur les plaintes afin de déterminer dans quelle mesure les ministères avaient donné suite aux recommandations du Commissariat.

Douze institutions ont été examinées au cours de l'année écoulée : Agriculture Canada, la Société canadienne des postes, Service correctionnel Canada, Environnement Canada, Pêches et Océans, Santé et Bien-être social Canada, le Centre canadien de recherches pour le développement international, Solliciteur général Canada (Secrétariat du Ministère), la Commission d'appel des pensions, la Commission des relations de travail dans la Fonction publique, Approvisionnement et Services Canada et Transports Canada.

Les enquêteurs ont constaté que 74 p. 100 de toutes les recommandations effectuées en rapport suite aux vérifications avaient été mises en œuvre, tandis que 16 p. 100 l'avaient été de façon partielle ou étaient en voie de l'être et que 10 p. 100 étaient restées lettre morte.

Observations générales

Dans l'ensemble, les ministères ont fait bon accueil aux recommandations du Commissariat. Nombre de ces dernières ont mené à l'élaboration de nouvelles politiques et procédures à l'échelle ministérielle. Malheureusement, cela n'a pas entraîné de redressements semblables au chapitre des programmes ou des régions. L'inverse est aussi vrai : des bureaux régionaux ont modifié leurs pratiques afin de tenir compte des résultats de nos vérifications, et cela même si aucune modification n'avait été apportée à la politique ministérielle.

Les enquêteurs ont remarqué une amélioration générale de l'attitude à l'égard de la protection des renseignements personnels. Les fonctionnaires (en particulier, au niveau opérationnel) sont plus conscients des préoccupations en matière de vie privée. Malgré tout, ils ont encore une connaissance très limitée de la *Loi* et de ses incidences sur le mode de fonctionnement du gouvernement fédéral et ils comprennent mal le rôle et les fonctions du Commissariat.

Le suivi a également fait ressortir que la mise en œuvre des recommandations touchant la conservation et le retrait des renseignements personnels ne va pas quelquefois sans difficulté au sein de certaines institutions. Ainsi, les renseignements personnels ayant trait aux employés et aux clients sont conservés bien plus longtemps que la période de conservation prescrite sur les calendriers, dont certains n'ont même jamais été approuvés. Selon les ministères, les compressions budgétaires et les délais aux Archives nationales du Canada en seraient la cause.

Faits saillants du suivi par institution

Agriculture Canada a répondu à environ la moitié des recommandations découlant de la vérification effectuée par le Commissariat en 1988. Au sein de ce ministère, les dossiers des employés sont traités de façon inégale. Dans certains bureaux

régionaux, les superviseurs n'ont maintenant accès qu'aux documents personnels pertinents des employés, tel qu'il avait été recommandé. Dans d'autres, cependant, il n'existe encore aucune restriction à cet égard. Les enquêteurs ont constaté que 40 p. 100 des dossiers d'employés examinés renfermaient des évaluations de rendement périmées, sans parler du dossier général de l'employé, lequel contenait un rapport complet d'enquête relative aux droits de la personne comportant des renseignements personnels de nature très délicats.

La **Société canadienne des postes** a mis en pratique un grand nombre des recommandations formulées à l'issue de la vérification de conformité de 1988 et du suivi de plaintes individuelles. Les enquêteurs ont constaté une amélioration sur les plans des descriptions relatives aux fichiers de renseignements, de la sécurité des données et de l'élaboration de politiques. Ils ont toutefois remarqué de l'incohérence dans la mise en œuvre de certaines des modifications par les régions. À l'administration centrale par exemple, l'accès aux dossiers d'employés par les superviseurs a été restreint en scindant les dossiers et en retirant l'information sur les tiers et les empreintes digitales. Malheureusement, cela n'a pas été fait dans la plupart des bureaux régionaux qui ont reçu la visite des enquêteurs.

Le Service correctionnel Canada a mis en œuvre de nombreuses recommandations concernant l'accès à des renseignements personnels, et l'amélioration des données publiées dans *Info Source*. De plus, les enquêteurs ont étudié plusieurs enquêtes menées à la suite de plaintes relatives à la divulgation de renseignements personnels de détenus et ils sont en mesure de confirmer que les mesures de contrôle recommandées ont été instaurées.

Environnement Canada n'a pas donné suite de façon satisfaisante à nombre des recommandations du Commissaire à la protection de la vie privée. De fait, ce dernier n'a pas reçu de réponse officielle à son rapport de vérification de 1988. Le

personnel du ministère blâme la centralisation, la décentralisation et le roulement du personnel de la section d'AIPRP pour la mise en œuvre incomplète des recommandations. Le suivi a permis de constater que certains bureaux ont pris l'initiative d'améliorer la protection des renseignements personnels et les connaissances des employés. Néanmoins, la réaction dans l'ensemble du ministère est décevante.

En 1985 **Pêches et Océans** a été le premier ministère à faire l'objet d'une vérification menée par le Commissariat, servant par le fait même de cas d'essai pour les nouveaux vérificateurs. Tel qu'il avait été recommandé, ce ministère a mis fin à la pratique de recueillir le numéro d'assurance sociale sur les demandes de permis de pêche et a cessé de publier le répertoire des permis de pêche qui renfermait des renseignements personnels. Le ministère continue toutefois de conserver indéfiniment les dossiers personnels de la banque de données sur l'immatriculation des bateaux et des permis de pêche commerciale.

Santé et Bien-être social Canada a modifié la plupart des descriptions de ses fichiers de renseignements personnels comme il avait été recommandé suite à la vérification de 1990. Le ministère n'a toutefois pas eu autant du succès au chapitre du retrait des renseignements personnels périmés qui sont encore conservés à l'administration centrale et dans l'une des régions étudiées.

Le **Centre canadien de recherches pour le développement international** a pris des mesures à l'égard de la plupart des recommandations issues de la vérification. Il fait des progrès sur le plan de la protection des renseignements personnels tout en négociant l'approbation d'un calendrier de conservation et de retrait avec les Archives nationales du Canada.

Le **Solliciteur général Canada** (SGC) a mis de l'avant la plupart des huit recommandations d'amélioration. Il attend toujours une réponse de la part des Archives nationales du Canada à sa

demande d'un calendrier de conservation et de destruction approuvé. Bien que SGC n'a pas encore procédé à l'épuration des dossiers de ses employés comme il avait été recommandé, ce sera fait grâce à son nouveau système informatisé de gestion des ressources.

Approvisionnement et Services Canada a très bien réagi à la plupart des préoccupations cernées, restreignant l'accès des superviseurs aux dossiers des employés et inscrivant chacun de ses fichiers de renseignements personnels dans *Info Source*.

Transports Canada a mis en œuvre quelque 70 p. 100 des recommandations relatives à la vérification de 1988. Ce ministère mérite une bonne mention pour avoir éliminé les dossiers en double qui renfermaient des renseignements personnels de nature très délicate. Cependant, il n'a pas encore modifié les descriptions relatives à son fichier visant la délivrance des licences d'aviation et celui sur les accidents de véhicules, de navires, de bateaux et d'aéronefs. En outre, les rapports d'examen médical font encore partie du fichier visant la délivrance des licences d'aviation plutôt que d'être consignés aux dossiers médicaux, tel qu'il avait été recommandé.

La **Commission d'appel des pensions Canada** et la **Commission des relations de travail dans la Fonction publique** ont appliqué la totalité de nos recommandations de vérification, ce qui leur a permis d'améliorer la définition de leurs fichiers de renseignements personnels et la protection des renseignements personnels, ainsi que d'être davantage sensibilisés à la protection de la vie privée.

En l'an 1993—Où sont vos renseignements?

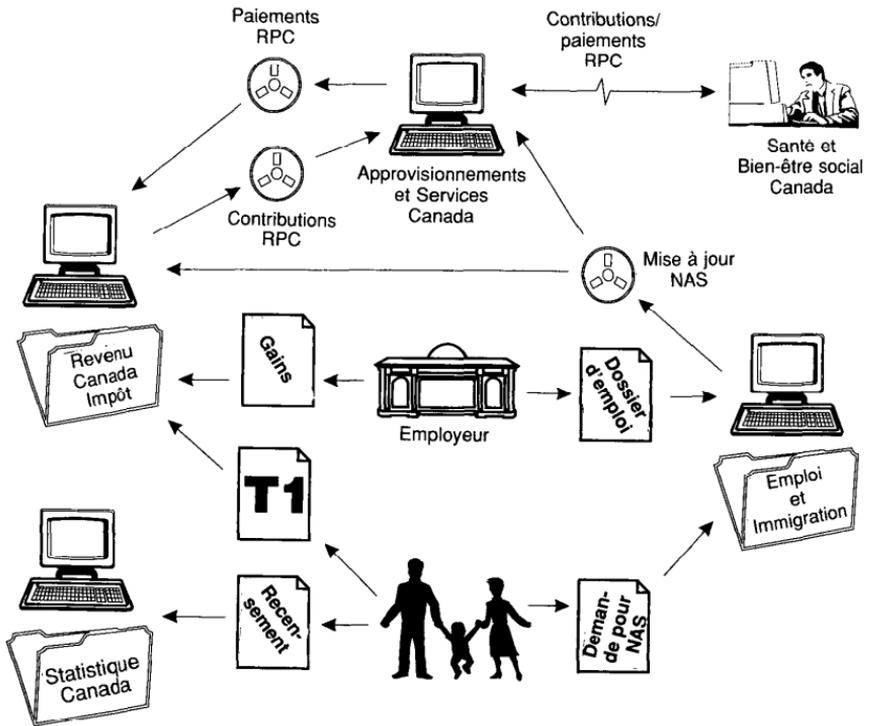
Les gouvernements ont toujours recueilli des tonnes de renseignements personnels—mais en raison de la croissance des programmes sociaux, de la demande croissante en services gouvernementaux, ainsi que des vastes moyens techniques dont disposent les gouvernements pour recueillir, manipuler et échanger l'information, il est essentiel que les Canadiens connaissent ce que les gouvernements savent à leur sujet.

Quels renseignements personnels le gouvernement fédéral détient-il? Quoique la description soit incomplète, la plupart des lecteurs se reconnaîtront dans l'un ou l'autre des aspects suivants.

Un groupe clé de ministères détient des renseignements financiers sur la plupart des Canadiens. **Revenu Canada Impôt** recueille les déclarations d'impôt individuelles, soit environ 17,5 millions de formulaires, qui contiennent de tout (numéros de comptes de banque, dons charitables, paiements de pension alimentaire, handicaps physiques, etc.) **Santé et Bien-être social Canada** gère le Régime de pension du Canada et les programmes de la Sécurité de la vieillesse et il enregistre les revenus et les contributions. **Emploi et Immigration** contrôle le programme d'assurance-chômage qui comprend les gains, les antécédents de travail, les prestations payées et le fichier principal des numéros d'assurance sociale.

Ces principaux ministères échangent l'information recueillie, surtout pour des vérifications financières et des soldes. Ainsi, chaque année, Revenu Canada donne accès à Santé et Bien-être social (grâce aux ordinateurs d'Approvisionnement et Services Canada) aux renseignements sur les contributions au Régime de pension du Canada; de son côté, Santé et Bien-être social Canada signale à Revenu Canada les paiements effectués par le Régime de pension du gouvernement.

Tableau 1: Transferts principaux de renseignements personnels au sein du gouvernement fédéral



Statistique Canada détient des renseignements sur plus de Canadiens (27,3 millions) que tout autre organisme, surtout grâce au recensement. Chaque personne fournit des renseignements personnels de base et signale son état civil, sa langue, si elle est propriétaire ou locataire, et qui paie les factures du ménage. Un ménage sur cinq donne plus de détails, y compris l'origine ethnique, la religion, les handicaps physiques et mentaux, l'emploi et le revenu. Même si ces renseignements sont de nature très personnelle, Statistique Canada les utilise uniquement à des fins de statistique. Les noms des personnes ne sont pas versés dans l'ordinateur (mais les copies sur papier sont conservées).

Statistique Canada mène souvent des études, par exemple sur la situation financière sur la santé et sur les antécédents de travail du consommateur. De même, il maintient des bases de données à long terme sur les patients atteints du cancer ou de tuberculose, les hygiénistes dentaires, les infirmières autorisées et les enseignants des écoles élémentaires et secondaires.

D'autres organismes recueillent des données provenant des programmes opérationnels relatifs aux immigrants, aux autochtones, aux propriétaires d'habitations, aux acheteurs des obligations d'épargne du Canada, aux étudiants, aux fermiers, aux personnes ayant déménagé et aux criminels. Les personnes traitant avec le gouvernement doivent nécessairement fournir plus de renseignements. En voici des exemples.

- **Immigrants et réfugiés**

Quelque 6 670 000 personnes ont immigré au Canada depuis la Seconde Guerre mondiale. Leurs dossiers peuvent contenir des renseignements sur leurs études, leurs antécédents de travail, leur situation financière, leur santé physique et mentale, leur participation dans des mouvements sociaux et politiques, leurs activités criminelles et leur situation familiale. De même, le gouvernement recueille des données sur ceux qui parrainent ou reçoivent un immigrant.

- **Autochtones**

Le gouvernement détient un répertoire principal sur environ 530 000 Indiens de plein droit, de même que des listes de paye (qui portent aussi sur les membres de la famille) des bénéficiaires des paiements prévus par les traités. Il y a aussi des états nominatifs des élèves vivant sur les réserves, des fiches de présence, des notes d'élèves qui fréquentent des écoles fédérales et des dossiers sur des enfants et des familles des réserves qui reçoivent divers services sociaux. En outre, les comptes des fiducies, le registre des terres indiennes, les fonds de prêts aux petites entreprises et les programmes d'aide aux artistes et aux prospecteurs contiennent une vaste gamme de renseignements personnels et financiers.

- **Retraités**

Les renseignements sur les retraités sont d'ordre financier et médical. Il y a les dossiers du Régime de pensions du Canada, du Supplément de revenu garanti et du programme d'allocation au conjoint qui contiennent tous des renseignements sur les revenus et les prestations. Le programme de la sécurité de la vieillesse regroupe à lui seul environ 3 250 000 comptes. Les retraités qui reçoivent une pension d'invalidité ont dû également fournir des renseignements médicaux détaillés à l'appui de leur demande.

Le ministère des Anciens combattants maintient aussi 550 000 comptes sur les pensions et les prestations versées aux anciens combattants. Ces dossiers peuvent contenir des renseignements médicaux de nature délicate, y compris des antécédents médicaux complets et des antécédents sur les médicaments consommés relativement aux patients dans les hôpitaux des anciens combattants. Et depuis que des programmes destinés aux anciens combattants calculent les prestations en fonction des ressources, on retrouve dans certains dossiers des renseignements financiers.

- **Membres des Forces armées**

En raison des impératifs de leur profession, le gouvernement possède beaucoup de renseignements sur les militaires, actuels ou anciens. Tous les militaires fournissent leurs empreintes digitales, passent une évaluation de la sécurité et subissent des examens médicaux. Puisque que les forces offrent à leurs membres des soins médicaux constants, il existe donc des dossiers médicaux et dentaires détaillés et, parfois, des dossiers d'hospitalisation. En outre, il existe nécessairement des dossiers sur la formation et les études surtout si, dans le dernier cas, le membre a fréquenté un collège militaire. On retrouve aussi des dossiers du personnel, dans lesquels sont versés les évaluations de rendement, les décorations, les dossiers de services sociaux ou des dossiers disciplinaires. De plus, les forces armées recueillent des renseignements sur les membres de la famille, surtout si la famille réside sur une base militaire ou se trouve sur les lieux d'affectation du militaire.

- **Détenus et libérés conditionnels**

La GRC, le Service correctionnel du Canada et la Commission nationale des libérations conditionnelles détiennent un vaste éventail de renseignements personnels sur les détenus et les libérés conditionnels. On trouve des dossiers sur les antécédents criminels, des dossiers judiciaires, des rapports médicaux et psychiatriques, des dossiers sur les mesures disciplinaires, des rapports des services de renseignements, des dossiers sur les évaluations et les recommandations de la Commission des libérations conditionnelles et des déclarations de la victime.

Ceux qui craignent le Grand Frère peuvent se rassurer—il n'existe pas de fichier central contenant tous ces renseignements personnels. Des ministères fédéraux échangent et appariant les renseignements personnels, mais ils doivent respecter les politiques et les rôles énoncés dans les diverses lois. Certains organismes fédéraux échangent des renseignements avec des

gouvernements provinciaux en vertu d'ententes officielles. Pour obtenir plus de détails, le lecteur consultera *Info Source*, le répertoire annuel des renseignements détenus par le gouvernement fédéral.

Gestion intégrée

La Gestion intégrée assure à la fois au Commissariat à l'information et au Commissariat à la protection de la vie privée des services en matière de finances, de gestion du personnel, d'administration, d'informatique et de bibliothèque.

Finances

Pour l'exercice financier 1992-1993, les ressources des commissariats ont totalisé 6 761 000 \$ et 82 années-personnes, soit une augmentation de 70 000 \$ par rapport à 1991-1992. Les dépenses au titre du personnel 5 351 077 \$ ainsi que les services professionnels et spéciaux 642 835 \$ représentent plus de 88 p. 100 des dépenses. Les 765 086 \$ qui restent ont servi à couvrir les autres frais.

Ci-dessous les dépenses des commissariats pour la période allant du 1^{er} avril 1992 au 31 mars 1993*

	Information	Vie privée	Gestion intégrée	Total
Salaires	1 923 405	2 066 562	609 110	4 599 077
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	306 000	342 000	104 000	752 000
Transports et communications	36 468	96 722	134 107	267 297
Information	26 954	69 435	2 242	98 631
Services professionnels et spéciaux	402 524	107 240	133 071	642 835
Locations	9 275	66	12 107	21 448
Achats de services de réparation et d'entretien	14 758	790	25 511	41 059
Services publics, fournitures et approvisionnements	18 887	11 762	36 841	67 1
Acquisition de machines et d'équipement	86 709	47 680	130 192	264 581
Autres dépenses	2 434	1 475	671	4 1
TOTAL	2 827 414	2 743 732	1 187 852	6 758 998

* Les dépenses n'incluent pas les ajustements de fin d'année reflétés dans la section des comptes publics 1992-1993 traitant des commissariats.

Personnel

Les services du personnel ont apporté leur appui à la restructuration des deux commissariats et ont commencé la réalisation du projet de simplification de la classification, qui touche l'ensemble de la fonction publique. Les commissariats ont approuvé une nouvelle politique en matière de congés et instauré un programme d'aide aux employés.

Administration

Les locaux ont fait l'objet d'une étude, et des améliorations y ont été apportées. De plus, les nouvelles initiatives du gouvernement visant à accélérer les achats de biens et services ont été mises en place.

Informatique

Les commissariats ont reçu des fonds pour actualiser leur système de gestion des cas. Un réseau local a été créé et de nouveaux outils informatiques ont été installés.

Bibliothèque

Les services de la bibliothèque sont : les prêts entre bibliothèques, la documentation et les recherches manuelles et automatisées et la tenue de dossiers thématiques de coupures de presse. Outre les documents sur l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels et la fonction d'ombudsman, la bibliothèque contient une collection spéciale de rapports d'ombudsmans canadiens et étrangers et de rapports annuels sur l'application des deux lois. Elle est ouverte au public.

Au cours de l'année, la bibliothèque a fait l'acquisition de quelque 560 nouvelles publications et son personnel a répondu à 1 006 questions à caractère documentaire.

Organigramme

