

COMMISSAIRE À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

rapport annuel

1 9 9 3 • 1 9 9 4



**Rapport annuel du
Commissaire à la protection
de la vie privée
1993-1994**



CANADA

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
Télec. (613) 995-1501
ATS (613) 992-9190

© Groupe Communication Canada
N° de cat. IP 30-1/1994
ISBN 0-662-61245-0

Cette publication est offerte sur cassette.



Commissaire
à la protection de
la vie privée du Canada

Privacy
Commissioner
of Canada

L'honorable Roméo LeBlanc
Président
Sénat
Ottawa

juillet 1994

Monsieur,

J'ai l'honneur de soumettre mon rapport annuel au Parlement. Le rapport couvre la période allant du 1^{er} avril 1993 au 31 mars 1994.

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

Le Commissaire à la protection de la vie privée

Bruce Phillips



Commissaire
à la protection de
la vie privée du Canada

Privacy
Commissioner
of Canada

L'honorable Gilbert Parent
Président
Chambre des communes
Ottawa

juillet 1994

Monsieur,

J'ai l'honneur de soumettre mon rapport annuel au Parlement. Le rapport couvre la période allant du 1^{er} avril 1993 au 31 mars 1994.

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

Le Commissaire à la protection de la vie privée

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 puisse jouir des droits que lui accorde la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
 - protéger efficacement, au nom du Parlement, la vie privée des citoyens 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.
-

Vie privée - un survol

Vos renseignements personnels sont-ils protégés?

(1^{er} juillet 1994)

Canada

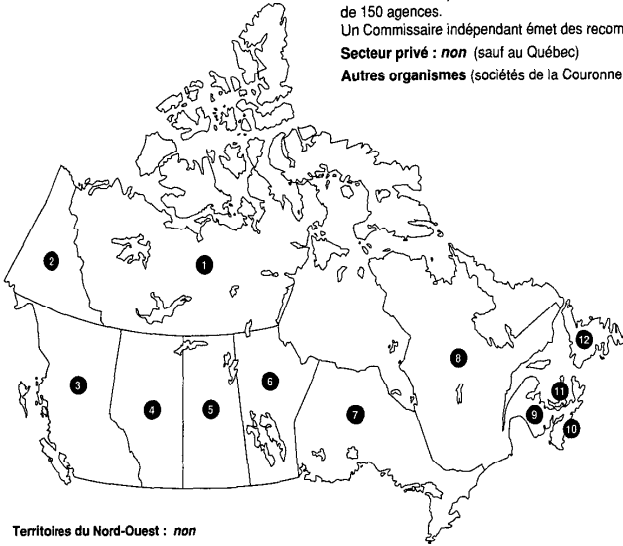
Gouvernement fédéral : *oui*

Droits d'accès et protection étendue au sein de 150 agences.

Un Commissaire indépendant émet des recommandations.

Secteur privé : *non* (sauf au Québec)

Autres organismes (sociétés de la Couronne, Parlement, cours) : *non*



1 Territoires du Nord-Ouest : *non*

2 Yukon : *non*

Sauf une interdiction d'examen de vos renseignements personnels par des tiers.

3 Colombie-Britannique : *oui*

Droits d'accès et protection étendue au sein des gouvernements provincial et locaux. Un Commissaire indépendant émet des ordonnances.

4 Alberta : *non*

Une loi visant les droits d'accès et une protection étendue au sein du gouvernement provincial vient d'être adoptée mais n'est pas encore en vigueur.

5 Saskatchewan : *oui*

Droits d'accès et protection étendue au sein des gouvernements provincial et locaux. Un Commissaire indépendant émet des recommandations.

6 Manitoba : *oui*

Droits d'accès et protection limitée au sein du gouvernement provincial. L'Ombudsman provincial émet des recommandations.

7 Ontario : *oui*

Droits d'accès et protection étendue au sein des gouvernements provincial et locaux. Un Commissaire indépendant émet des ordonnances.

8 Québec : *oui*

Droits d'accès et protection étendue au sein des gouvernements provincial et locaux et du secteur privé. Protection supplémentaire du Code civil et de la Charte provinciale des droits et libertés. Un Commissaire indépendant émet des ordonnances.

9 Nouveau-Brunswick : *oui*

Droits d'accès et protection limitée au sein du gouvernement provincial. L'Ombudsman provincial émet des recommandations.

10 Nouvelle-Écosse : *oui*

Droits d'accès et protection étendue au sein du gouvernement provincial. Un agent de révision nommé par le gouvernement émet des recommandations.

11 Île-du-Prince-Édouard : *non*

12 Terre-Neuve : *oui*

Droits d'accès et protection limitée au sein du gouvernement provincial. Le Ministre de la Justice étudie les plaintes.

Les «droits d'accès» comprennent le droit de consulter ses propres renseignements personnels et de les faire corriger ou annoter au besoin.

La «protection» consiste en des contrôles législatifs sur la façon dont vos renseignements personnels sont recueillis, utilisés et communiqués par une agence ou un organisme.

Table des matières

Restons dans le droit chemin	1
Coup d'œil sur la circulation	
Le Conseil consultatif national sur l'autoroute électronique	9
Le <i>Plan directeur</i> du gouvernement fédéral	12
Qui êtes-vous vraiment?	14
Une collection nationale de dossiers médicaux	17
Suivi	18
Devant les tribunaux	
Sur la corde raide	21
In extremis	24
Au Commissariat	
Plaintes	26
Quelques cas	34
Aviser le Commissaire	52
Demandes de renseignements	56
Tableaux	59
Au Commissariat	
En toute conformité	65
Rapports d'incidents	66
Vérifications : Conseil canadien des relations du travail, Société du crédit agricole, Banque fédérale de développement, Travail Canada, Banque du Canada . . .	70
Suivi	77
Élimination des ordinateurs	78
Gestion intégrée	81
Organigramme	83

Restons dans le droit chemin

«*Que sert à l'homme de gagner l'univers, s'il vient à perdre son âme?*»

Évangile selon Saint-Marc, 8, v. 36

On était bien loin d'avoir découvert l'ordinateur et la fibre optique quand ces mots ont été prononcés pour la première fois, il y a vingt siècles, au bord de la mer de Galilée. Pourtant, ce qui était vrai il y a 2 000 ans l'est encore. L'humanité a toujours du mal à concilier son goût du progrès matériel et son besoin de préserver ses valeurs spirituelles et morales fondamentales. Seule la technologie a changé.

Toutes les grandes découvertes qui se sont succédées depuis l'aube de notre histoire—du feu à l'automobile et à l'atome—nous ont toujours posé le même dilemme : maximiser leurs avantages tout en minimisant leurs inconvénients.

Il est difficile de s'imaginer un exemple plus clair de ce phénomène que celui qui ressort du présent rapport, parce que les questions traitées cette année révèlent plus clairement que jamais les possibilités, et les dangers, du progrès technologique.

Ce fut l'année de l'autoroute électronique. L'expression elle-même est venue enrichir le lexique à la mode. Certains sceptiques, qui doutent des avantages qu'on lui attribue, la qualifient de fumisterie électronique. Néanmoins, même si le battage qui l'entoure est exagéré, l'expression évoque manifestement l'établissement de liens entre de vastes sources d'information, grâce à l'ordinateur et aux télécommunications, qui les mettraient à la disposition d'auditoires plus nombreux que jamais.

L'autoroute électronique accroîtrait l'efficacité et la compétitivité, favoriserait le partage des connaissances, créerait de nouveaux emplois... la liste est quasi infinie. D'après ses partisans, une fois lancés sur l'autoroute, nous serons sur la voie d'un avenir plus prospère et plus agréable.

Ces promesses pourraient bien se réaliser. La chose est presque acquise pour certaines, voire pour beaucoup d'entre elles, et c'est ce qui a incité tous les secteurs importants du monde commercial, de celui de l'éducation et du gouvernement à décider de construire des autoroutes électroniques.

Voilà pour les bonnes nouvelles. Malheureusement, l'autre côté de la médaille—dont les partisans de la construction effrénée d'autoroutes ne parlent guère—est très sombre. À moins qu'on n'adopte des règles intégrales de gestion sensée de la «circulation», les premières victimes de l'autoroute électronique seront notre vie privée et notre dignité.

Nous n'avons pas encore élaboré de code d'une super-route de l'électronique capable d'assurer la protection de notre vie privée; en fait, nous n'avons même pas adopté de règles satisfaisantes pour régir la plus grande partie du trafic déjà énorme des renseignements personnels. Au moment même où nous rêvons aux autoroutes électroniques multi-voies de demain, nous avons du mal à nous dépêtrer des embûches des chemins de campagne où circulent les renseignements d'aujourd'hui.

Ces observations ne sont pas alarmistes, car il serait difficile d'exagérer les conséquences potentielles de notre indifférence ou de notre peu de souci pour la vie privée dans le nouveau contexte qui commence à se dessiner. Il suffit de deux exemples pour le constater.

Bientôt—très bientôt—les Canadiens et les Canadiennes auront accès aux merveilles de la câblodistribution interactive. Grâce au téléviseur et au téléphone, nous pourrions vaquer à une grande partie de nos occupations personnelles—faire des achats, aller à la banque, régler nos factures et choisir les films que nous regardons chez nous—sans même mettre le nez dehors. Et ce ne sont là que quelques-unes des dizaines d'applications possibles. Or, une grande partie de la marée de renseignements qui en découlera sera de nature très personnelle. Où iront ces

renseignements? Comment les conservera-t-on? À qui y donnera-t-on accès et à qui le refusera-t-on? Quelles mesures prendra-t-on afin qu'ils ne soient utilisés que pour les fins auxquelles ils ont été recueillis? Toutes ces questions appellent des réponses.

Il y a aussi le *Plan directeur* d'accès à l'autoroute électronique que le gouvernement fédéral s'est donné et dans lequel il envisage notamment des partenariats avec le secteur privé et avec les autres paliers de gouvernement. Que restera-t-il alors des mesures que la *Loi sur la protection des renseignements personnels* prévoit quant à l'information concernant les Canadiens et les Canadiennes détenue par le gouvernement fédéral?

Agir maintenant et globalement

Ces deux exemples suffisent à montrer toute l'importance d'accorder la plus grande priorité à la protection des renseignements personnels. Il est de toute évidence impérieux que nous adoptions de nouvelles normes nationales d'application générale, fondées sur le principe que tout échange de renseignements auquel participe le gouvernement du Canada bénéficie de toutes les garanties prévues par la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Cette année, le point focal de notre tour d'horizon du dossier de la vie privée touche la nécessité d'adopter de toute urgence une réglementation satisfaisante non seulement pour les autoroutes en devenir, mais aussi pour l'énorme trafic actuel des renseignements personnels, tant dans le secteur public que dans le secteur privé.

Les pages qui suivent sont un exposé qui débouche sur un ensemble d'observations et de recommandations détaillées. Nous devons reconnaître qu'il est urgent, dans l'intérêt du public, de renforcer les mécanismes de protection de la vie privée, car elle est menacée maintenant plus que jamais par le progrès technologique. L'approche ponctuelle et prudente du passé et

d'aujourd'hui ne nous permet manifestement pas de résoudre les problèmes auxquels nous sommes confrontés. Alors, comment pourrait-elle suffire pour l'avenir?

Même aujourd'hui, nous sommes presque tous fichés dans des bases de données informatiques dont les renseignements peuvent être triés, analysés et compilés pour produire des profils personnels extrêmement révélateurs. Et ils le sont : en effet, la plupart de ces renseignements ne sont protégés par rien de plus que la bonne volonté et la conscience des gens qui en ont la garde.

Notre société de l'information pourrait tout aussi bien être décrite comme une jungle de l'information où règne la loi du plus fort. Notre vie privée risque de devenir bien plus menacée encore à cause de l'introduction de systèmes infiniment plus puissants de collecte et de manipulation de nos renseignements personnels, capables de les distribuer à d'innombrables utilisateurs.

Don Tapscott, l'auteur d'un ouvrage récent intitulé *Paradigm Shift: The New Promise of Information Technology*, qualifie l'autoroute de «filet électronique». Cette image décrit bien une technique qui, non contente de canaliser nos opérations quotidiennes, en capture aussi le moindre détail. Don Tapscott a conclu que les ordinateurs vont mettre en mémoire les noms de nos correspondants téléphoniques, les titres des films que nous visionnons, ceux des bases de données que nous consultons, les marques et les quantités des produits que nous achetons, bref à peu près tout ce que nous faisons. Et si l'on ajoute à cela les gouvernements, avec leurs énormes réservoirs de renseignements (banques de données médicales et fiscales, de renseignements sur le bien-être social, l'immigration et les dossiers policiers), il sera de toute évidence très difficile pour un citoyen ou une citoyenne de sortir indemnes de cette jungle sans y avoir écorné leur identité personnelle.

L'année écoulée nous a donné d'autres exemples inquiétants de l'avenir avec sa ruée vers davantage de systèmes de surveillance et sa prolifération de propositions d'adoption de cartes d'identité personnelles. Il est certain que ces propositions visent d'abord l'intérêt du public, mais jusqu'où irons-nous dans cette voie avant de renoncer à tout droit de nous considérer comme des personnes, et pas seulement comme des sujets de données? Il y a dix ans, sa réflexion sur le meilleur des mondes informatiques a amené David Flaherty à conclure que nous étions entrés dans une «société de surveillance». Ceux qui pensaient qu'il avait exagéré doivent maintenant admettre que sa description s'est, malheureusement, révélée tristement fondée.

D'autres ont déclaré qu'il fallait redéfinir la vie privée pour tenir compte des réalités technologiques. Le nouveau concept de la vie privée devrait selon eux être axé sur la confidentialité, c'est-à-dire sur les moyens d'assurer la protection des renseignements contre un accès non autorisé. Or, ce concept néglige totalement l'élément le plus fondamental de la véritable vie privée : l'aptitude de chacun à exercer un certain contrôle sur l'utilisation des renseignements personnels qui le concernent. Il n'est plus question du droit qu'on nous laisse tranquille et du droit de refuser d'être compté, questionné, étudié et contrôlé à merci.

Bien entendu, les tenants de la confidentialité disent que les temps changent et que les principes doivent changer en conséquence. Nous devons nous adapter au changement, bien sûr, mais pas en renonçant à des principes qui ont été indispensables aux sociétés civilisées durant toute l'histoire de l'humanité. Il est évident que l'un de ces principes, c'est le droit de chacun à la reconnaissance de son unicité, ce qui signifie que nous avons tous droit à notre vie privée.

Le droit à la vie privée est indispensable au maintien d'une société libre. C'est un aspect fondamental de l'idée démocratique d'autodétermination ou d'autonomie grâce à laquelle nous contrôlons notre propre destinée, ainsi qu'un élément indissociable

de l'idée que la personne n'est pas un instrument de l'État ou—il faut le souligner—du marché, mais bien l'inverse.

Si nous vendons l'information qui nous concerne, nous vendons notre droit de vivre sans contrôle, sans supervision ou sans ingérence de gens qui ont des intérêts politiques ou sociaux particuliers à faire valoir, ou un produit ou un service meilleurs à vendre. Nous ne pouvons pas monnayer nos principes.

Une protection trop disparate

Il ne suffit plus de parler de protéger notre droit à la vie privée en adoptant des codes sectoriels, des mécanismes d'auto-réglementation et des mesures législatives ponctuelles, ni en créant des organismes de surveillance du secteur privé. On a fait et on fait encore des tentatives courageuses à cet égard, mais les résultats sont inégaux.

Le code de l'Association canadienne du marketing direct, introduit l'an dernier et renforcé en février, est une tentative valable pour calmer un public de plus en plus impatienté par la publicité non désirée. Ce code ne prévoit pas d'arbitre indépendant chargé de répondre aux plaintes, mais il redonne une large partie du contrôle nécessaire à ceux qui veulent mettre fin aux envois et aux visites indésirables.

L'Agence de protection de la vie privée dans les télécommunications, annoncée à grand renfort de publicité comme organisme d'auto-réglementation de l'industrie des télécommunications, semble être morte avant même d'avoir vu le jour.

L'Association canadienne de normalisation poursuit ses efforts en vue d'élaborer un code modèle pour le secteur privé—le plus ambitieux et le sérieux de tous les codes envisagés jusqu'à présent. Néanmoins, elle risque d'être prise de vitesse par l'évolution technologique et par les craintes croissantes du public

quant aux implications pour sa vie privée des nouvelles techniques interactives.

Le code de l'Association des banquiers canadiens, ainsi que ceux des différentes banques, ne prévoient rien sur les renseignements subjectifs concernant leurs clients et ne protègent pas non plus leurs propres employés. Ces codes autorisent la communication à grande échelle de renseignements si les intérêts commerciaux des banques le justifient. (Tous ceux qui ont lu les petits caractères au bas d'une demande de carte bancaire peuvent en témoigner.) En outre, ces codes ne feront rien pour empêcher les banques d'échanger des renseignements personnels sur leurs clients avec les compagnies d'assurance et les firmes de courtiers en valeurs mobilières dont elles peuvent désormais être propriétaires, par suite des modifications récentes de la législation financière.

Autrement dit, chacune des solutions envisagées jusqu'à présent pour protéger la vie privée ne porte que sur une partie du problème. Les nouveaux réseaux de communications seront partagés entre les gouvernements—dont la plupart sont assujettis à des codes de protection de la vie privée—et le secteur privé—dont les entreprises échappent largement à toute réglementation.

Relever les œillères avant le précipice

Il est temps de regarder la vérité en face : la seule façon de protéger notre autonomie, face au rouleau compresseur des communications, n'est rien de moins qu'une loi de protection de la vie privée d'application universelle, à laquelle et les gouvernements, et les entreprises seraient assujettis. Nous avons désespérément besoin d'une loi nationale sur la protection de la vie privée qui établisse les principes et le cadre de réglementation applicables à tous les intervenants.

Il y aura bien sûr des questions de compétence à trancher. Cela dit, les communications électroniques transcendent les frontières

politiques. Si nous entrons dans l'ère du libre échange des renseignements, nous devons tous être au même diapason. Les renseignements personnels sur les Québécois et Québécoises sont désormais protégés au Québec par la réglementation sur la vie privée la plus stricte d'Amérique du Nord. Les entreprises privées qui font des affaires au Québec doivent se conformer à la nouvelle législation québécoise sur la vie privée et assumer leurs responsabilités lorsqu'elles envoient des renseignements personnels concernant leurs clients à l'extérieur de la province. Et pourtant, ces mêmes compagnies n'ont pas d'obligations comparables envers les autres Canadiens et Canadiennes lorsqu'elles font des affaires dans le reste du pays. C'est insensé.

La nouvelle technologie rend la protection de la vie privée à l'échelle nationale aussi essentielle qu'inévitable. Le juge La Forest, de la Cour Suprême du Canada, l'a déclaré : «...dans le contexte des renseignements personnels, la notion de vie privée est fondée sur celle de la dignité et de l'intégrité de la personne. Elle a aussi de profondes implications pour l'ordre public.»

Il faut que la loi reconnaisse le droit de chacun de contrôler les renseignements personnels qui le concernent, de comprendre ce que signifient leur utilisation et leur communication—ainsi que d'y consentir—, de les examiner et de corriger les erreurs qu'ils peuvent renfermer et, en définitive, de tenir leurs utilisateurs responsables de l'usage qu'ils en font.

C'est à nous de choisir, et il nous reste très peu de temps pour le faire.

Coup d'œil sur la circulation

Nous avons décrit dans le rapport de l'an dernier les pressions exercées sur les gouvernements pour les amener à rationaliser leurs programmes, à améliorer le service et à comprimer les coûts, avec les implications qui en découlent pour la vie privée. L'une des solutions proposées, un réseau interactif de kiosques d'information gouvernementaux (ou Centres d'info) semble avoir été abandonnée, à cause tant des compressions budgétaires que du progrès technologique. Néanmoins, deux projets ont cristallisé les tensions qui peuvent opposer le souci d'efficacité au respect de la vie privée; ils illustrent à la fois les possibilités et les dangers des nouveaux systèmes.

Le premier projet a mené à l'établissement d'un conseil consultatif national chargé d'accélérer la mise en place de l'autoroute électronique, et le second à l'élaboration du *Plan directeur pour le renouvellement des services gouvernementaux à l'aide des technologies de l'information*.

Le Conseil consultatif national sur l'autoroute électronique

Le gouvernement fédéral a formé en mars un conseil consultatif de 30 membres chargé de l'aider à concevoir et à mettre en oeuvre sa stratégie sur l'autoroute électronique. Les membres du Conseil représentent l'entreprise privée, les groupes de consommateurs et d'intérêts publics, les utilisateurs des réseaux électroniques et les professionnels de l'éducation, mais pas la communauté de la protection de la vie privée et de l'accès à l'information. (Toutefois, le Commissariat est représenté dans le groupe gouvernemental de soutien qui fait bénéficier les membres du Conseil consultatif de sa compétence et leur fournit les services nécessaires.)

L'une des premières mesures que le Conseil a prises a été de confier l'analyse approfondie des questions à l'étude à des groupes de travail. L'un de ces groupes va étudier les

répercussions sociales de l'autoroute et son incidence sur l'accès à l'information, y compris les questions de protection de la vie privée. Bien que l'objectif de ce groupe soit d'assurer l'accès à l'information à un coût raisonnable, deux des principes fondamentaux de son mandat assurent la protection de la vie privée et la sécurité du service. Le groupe compte produire un rapport provisoire en août, puis tenir compte des observations que ce rapport suscitera dans son rapport définitif, prévu pour décembre.

Il est encourageant que le Conseil considère la protection de la vie privée comme une question en elle-même, et non comme un aspect secondaire du renforcement de la sécurité des systèmes électroniques. Les responsables de la *National Information Infrastructure Initiative* (projet américain analogue) ont déclaré que la protection de la vie privée—et l'intérêt que le public y accorde—était l'une des deux questions susceptibles d'empêcher toute entente dans ce domaine.

Au Canada, les résultats d'un sondage sur l'autoroute électronique récemment réalisé par Gallup pour Andersen Consulting ont confirmé toute l'importance de calmer les inquiétudes du public. Il est réconfortant qu'une organisation ayant de solides antécédents commerciaux confirme le message des défenseurs de la vie privée. Près de 84 p. 100 des répondants au sondage ont dit craindre que l'autoroute électronique ne sape leur vie privée. Le rapport révélait également que les réactions individuelles seraient déterminantes pour le succès de la plupart des nouvelles initiatives liées à l'autoroute électronique : il est en effet essentiel que les opinions des gens soient connues avant qu'on n'engage d'autres investissements majeurs. De plus, le personnel d'Andersen a reconnu avoir été étonné, dans ses interviews de suivi, par l'ampleur des craintes du public à l'égard de sa vie privée, en concluant qu'il est impératif qu'on tranche d'emblée les questions relatives à la protection de la vie privée, car autrement, les Canadiennes et les Canadiens risquent d'être très nombreux à boudier l'autoroute électronique.

Voici donc les principaux éléments de protection de la vie privée qu'il faudra expressément reconnaître dans le contexte de l'autoroute électronique :

- L'établissement par une loi un code équitable des pratiques d'information régissant l'exploitation de l'autoroute.
- L'octroi à chacun du contrôle des renseignements personnels qui le concernent et qui sont communiqués via l'autoroute.
- L'assurance à chacun que ses renseignements seront communiqués au moment et à l'endroit voulus; en effet, la confidentialité des communications électroniques doit être protégée.
- La limite de la collecte de renseignements personnels au strict nécessaire en vue d'assurer le service.
- L'assujettissement de la communication des renseignements personnels au consentement explicite de la personne concernée et l'explication des pratiques de collecte de données aux clients.
- La protection des données sur les opérations (la nature, la date, l'heure et la durée des transactions) et la nécessité d'obtenir le consentement de la personne concernée avant de compiler et d'utiliser ces données à d'autres fins.
- La mise au point des méthodes de cryptographie et d'autres moyens techniques de sécurité pour protéger la confidentialité des communications électroniques.
- La gratuité de la protection de la vie privée.
- L'acceptation, par le gouvernement, d'un rôle de surveillance pour veiller à la protection de la vie privée sur l'autoroute électronique.

Le *Plan directeur* du gouvernement fédéral

En février, le gouvernement fédéral a rendu public son *Plan directeur* pour un système électronique intégré de prestation de ses services. Ce Plan est l'instrument fondamental grâce auquel le gouvernement compte mettre l'administration fédérale à l'heure des communications, en réduisant la duplication, en comprimant les dépenses et en améliorant le service. Il est largement fondé sur l'exploitation d'un réseau d'information électronique et envisage des partenariats avec les autres paliers de gouvernement et avec le secteur privé.

Le gouvernement fédéral compte incorporer les commentaires suscités par ce «document de travail» dans une série de projets pilotes prévue pour l'an prochain.

Accroître l'efficacité des opérations gouvernementales est un objectif louable qui appelle des solutions originales. Néanmoins, dans son approche pour le concrétiser, le *Plan directeur* semble incompatible avec les protections prévues tant par la *Loi sur la protection des renseignements personnels* que par ses équivalents provinciaux.

En effet, il propose la normalisation, la centralisation et le partage de l'information gouvernementale ainsi que la décentralisation du service. Les organismes fédéraux non seulement créeraient et gèreraient des bases de données personnelles communes, mais iraient jusqu'à les partager avec les gouvernements provinciaux et avec le secteur privé (qui n'est pas assujéti à des mesures législatives de protection de la vie privée, sauf au Québec).

Tout cela risquerait de réduire à néant les mesures prises pour protéger les renseignements personnels, car la question de savoir comment les gouvernements pourront concilier le partage de leurs bases de données personnelles avec le principe fondamental de la protection de la vie privée—lequel consiste à ne recueillir que le

minimum de renseignements personnels nécessaires à l'administration d'un programme—reste entière. Le partage des systèmes ne doit pas entraîner le partage des dossiers personnels en matière d'impôt ou d'immigration, ou encore des dossiers médicaux.

Si l'on conserve séparément les renseignements personnels, c'est précisément pour empêcher les gouvernements d'accumuler des dossiers détaillés sur les gens, car les possibilités que cela leur ouvre sont aussi nombreuses qu'inquiétantes pour les citoyens.

Bien entendu, les nouveaux systèmes de prestation des services seraient fondés sur l'informatique, mais les avantages qui en résultent ne sont pas exempts d'inconvénients juridiques. Comment ces systèmes intégrés vont-ils traiter les demandes d'accès aux renseignements personnels? Quel organisme contrôlera ces renseignements dans le contexte de la législation sur la protection de la vie privée et aura par conséquent l'obligation de répondre à la demande? Qui s'assurera que les renseignements sont exacts, à jour et complets? Le système imposera-t-il des obligations contractuelles aux utilisateurs provinciaux et privés?

La législation sur la protection de la vie privée interdit aux gouvernements d'employer les renseignements à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été recueillis et de les communiquer à des tiers, sauf dans certaines circonstances limitées. Une fois que les renseignements sont transmis d'un système électronique dans des bases de données privées, quel recours les personnes concernées auront-elles s'ils sont utilisés ou communiqués à mauvais escient? Sauront-elles seulement qui utilise les renseignements qui les concernent, ou même comment ils sont utilisés? Qu'advient-il du principe du «consentement éclairé» de la personne concernée?

Cela dit, ce qui est peut-être le plus inquiétant, c'est l'impact social et éthique de notre recours croissant à l'informatique pour prendre

des décisions qui touchent les Canadiens et les Canadiennes. Ceux qui tirent leurs renseignements d'ordinateurs leur accordent souvent une pertinence, une importance—et leur reconnaissent une exactitude—non méritées. La fiabilité des données décroît de façon dangereusement proportionnelle au nombre d'utilisateurs qui ont accès à ces dernières.

Le *Plan directeur* reconnaît la nécessité d'assurer «la sécurité, l'intégralité et la confidentialité» de l'information. Néanmoins, il cherche à assurer la protection des renseignements par le biais de diverses mesures de sécurité électroniques et physiques (y compris une meilleure formation du personnel). Le problème, c'est que ces mesures assimilent la vie privée—c'est-à-dire le droit qu'on nous laisse en paix—à la confidentialité : autrement dit, même si on ne nous laisse pas en paix, on va protéger judicieusement tout ce que l'on sait à notre sujet. Et qu'advient-il de l'essentiel, du droit que nous avons de ne pas être contrôlés ou de refuser que nos renseignements personnels servent à nous surveiller à notre insu ou sans notre consentement?

Les bases de données personnelles partagées menacent de devenir ce fichier informatique unique que les gouvernements ont cherché à éviter de créer en légiférant sur la protection de la vie privée. Elles risquent de mener à la constitution d'un fichier national de notre population, lequel ranimerait probablement le spectre inquiétant d'une carte nationale d'identité.

Qui êtes-vous vraiment?

L'an dernier a vu déployer des trésors d'ingéniosité sur la question de savoir comment on peut prouver, à la satisfaction des gouvernements, que l'on est bien qui l'on prétend être.

Trois propositions ont retenu l'attention du public : celle d'un ministre provincial qui aurait voulu que les citoyens et citoyennes aient des cartes d'identité pour permettre aux autorités de mettre

fin à la fraude de l'aide sociale; le projet du gouvernement fédéral de remettre aux immigrants reçus une carte d'identité en plastique avec leur photographie; et enfin la nouvelle carte *INS PASS* du gouvernement américain, une carte de voyage comprenant des données biométriques relatives à la main du titulaire, et qui est déjà à l'essai à l'aéroport international de Toronto.

Une carte nationale d'identité La proposition que le Canada envisage une carte nationale d'identité, à l'instar de nombreux pays européens, pour contrer les abus du système de sécurité sociale, a fait frémir bien des gens.

Les arguments invoqués pour justifier cette proposition des plus discutables sont les mêmes que d'habitude : efficience, commodité et exactitude. Ils sont séduisants surtout pour des gouvernements qui doivent composer avec une diminution de leurs ressources et pour des contribuables convaincus d'être «volés». Il y a effectivement des problèmes, et des solutions s'imposent, mais il reste à savoir si cette solution, qui revient à traiter chaque citoyen canadien comme s'il était un criminel en puissance, n'est pas pire que le problème.

L'idée d'une carte nationale d'identité est contraire au principe démocratique fondamental qu'est la liberté du citoyen sans reproche de vivre sans être surveillé par l'État ou par quiconque d'autre. Avoir toujours des documents d'identité, c'est en somme avoir un passeport interne sans lequel on n'est rien. Ces documents sont efficaces, c'est certain, et ce sont des preuves d'identité infaillibles quand ils comportent de l'information biométrique. Toutefois, ils sont l'instrument parfait du contrôle étatique.

Une fois qu'on l'aurait adoptée, la carte nationale d'identité risquerait d'être employée par les gouvernements pour suivre l'évolution familiale, les dépenses, les allées et venues et les traitements médicaux des citoyens. Elle rendrait possible la constitution de profils détaillés et la création d'un registre national

des citoyens. Nous aurions, au nom de la sacro-sainte efficience, perdu la liberté de vivre sans surveillance injustifiée. Il peut sembler bien simple et bien utile, sur le plan administratif, de passer de différentes cartes d'identification à une seule super-carte d'identité. La différence est énorme cependant, car le pouvoir passe alors du citoyen à l'État.

Le prix à payer est tout simplement trop élevé.

La carte d'immigrant reçu Les cartes d'identité ne menacent pas toutes la vie privée. La nouvelle carte d'identité des immigrants reçus en est un bon exemple. Les médias ont publié plusieurs articles qui semblaient conclure que cette carte était un document sinistre qui stigmatiserait les immigrants. La réalité est toutefois bien moins dramatique.

L'Immigration est aux prises avec un nombre croissant de faux certificats d'immigrant reçu (qui attestent que ces gens ont été admis à résider en permanence au Canada). Ces certificats sont volumineux, renferment de nombreux renseignements personnels et se fragilisent à l'usage.

La nouvelle carte comprend la photo du titulaire, et ses caractéristiques de sécurité la rendent difficile à contrefaire. Le recto ne contient qu'une partie des renseignements personnels apparaissant sur les certificats, et la carte ne renferme pas de renseignements cachés. En fait, elle semble plus susceptible de protéger la vie privée des gens que les vieux documents eux-mêmes. L'Immigration prévoit que la carte va contribuer à accélérer le passage à la frontière et à éliminer les documents frauduleux qui poussent les gens à se méfier des immigrants honnêtes.

Avoir son passeport «en main» Un nouveau document de voyage américain, connu sous le nom de *Passenger Accelerated Service System (PASS)* a aussi soulevé des questions. L'*Immigration and Naturalization Service* des États-Unis a mis

cette carte en service à l'aéroport international Pearson de Toronto, pour accélérer le pré-contrôle des passagers aux douanes américaines.

Les données biométriques de la paume de la main du porteur (aussi uniques que ses empreintes digitales) sont contenues sur la carte. Les lecteurs électroniques installés à l'aéroport peuvent identifier le porteur en comparant les données qui figurent sur la carte avec la paume de sa main. Étant donné que les données figurent sur la carte seulement, que le voyageur a la carte en sa possession et que les données ne sont pas conservées dans des fichiers gouvernementaux, les risques d'atteinte à la vie privée semblent très minimes. En outre, les voyageurs ne sont pas tenus de se servir du système.

Une collection nationale de dossiers médicaux

Peu après la publication du rapport annuel de l'an dernier, le Commissariat a eu vent d'un projet d'établissement d'un organisme national qui compilerait les dossiers médicaux personnalisés des organismes provinciaux de la santé et les transformerait en données statistiques cumulatives pour la recherche.

Dans le passé, les centres de santé provinciaux fournissaient des renseignements sur les admissions, les traitements et les décès dans les hôpitaux directement à Statistique Canada et à Santé et Bien-être social Canada (tous deux assujettis à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*).

Afin de tenter d'éliminer le dédoublement d'efforts et le chevauchement de responsabilités, le Conseil national d'information sur la santé a recommandé le regroupement de toutes ces activités sous l'égide d'un seul organisme sans but lucratif. Ce dernier, l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS), a été officiellement constitué en février 1994, et servira de

plaque tournante nationale des données médicales cumulatives et de la recherche dans ce domaine.

Ceci n'a pas manqué de soulever des inquiétudes à l'effet que les dossiers médicaux ne bénéficieraient plus désormais de la protection que leur garantissent la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et les dispositions plus strictes encore de la *Loi sur la statistique*. Mais dans les faits, l'ICIS ne recevra de renseignements que des bases de données médicales provinciales et d'autres organismes du domaine de la santé. Ni l'un ni l'autre des deux ministères fédéraux ci-dessus ne lui fourniront de renseignements. Bien au contraire, ils en recevront de ce dernier à des fins de recherche et d'études statistiques.

Bien que l'ICIS, de par son statut d'organisme privé, échappe tant aux lois fédérale que provinciales de protection des renseignements personnels, le Commissariat lui a offert toute l'aide jugée utile pour l'élaboration de principes de gestion des renseignements dont l'ICIS sera responsable, dont un code qui garantirait la protection des données médicales.

Suivi

—Fin de l'exception générale pour les «organismes d'enquête»

Le rapport annuel de 1991-1992 prévenait ses lecteurs de la proposition du ministère de la Justice d'ajouter trois organisations à la liste des «organismes d'enquête» autorisés à se prévaloir d'une exception générale, en vertu de l'alinéa 22(1)a), pour refuser de communiquer tout renseignement recueilli au cours de leurs enquêtes. Le cas de deux de ces organisations—les gardiens de parcs du Service canadien des parcs et les Divisions de l'application et du renseignement (TPS) de Revenu Canada—demeure à l'étude.

Loin d'applaudir la proposition, le Commissaire continue à contester l'existence même de cette exception qui, contrairement à la plupart des autres, n'exige pas de satisfaire à un critère de probabilité raisonnable de préjudice. Cette exception «n'est ni plus ni moins qu'une échappatoire commode pour des bureaucrates qui ne veulent pas se donner la peine de justifier leurs décisions».

Des organismes comme la GRC, Revenu Canada et le Service correctionnel peuvent invoquer plusieurs autres exceptions pour refuser de communiquer des renseignements. Par exemple, l'alinéa 22(1)b) autorise n'importe quelle institution gouvernementale à refuser de communiquer les renseignements dont la divulgation risquerait vraisemblablement de nuire aux activités destinées à faire respecter des lois ou au déroulement d'enquêtes licites, et notamment les renseignements relatifs à l'existence d'une enquête ou à l'identité d'un informateur.

D'autres dispositions de la Loi prévoient des exceptions si la divulgation des renseignements risquait de nuire à la sécurité d'un établissement pénitentiaire ou de mettre quelqu'un en danger.

Les institutions gouvernementales ont acquis une longue expérience de l'application des critères de détermination du risque de préjudice. Rien n'étaye désormais les craintes des débuts à l'effet que l'évaluation du risque résultant des divulgations imposerait aux organismes gouvernementaux un fardeau administratif coûteux ou nuirait à l'application des lois. En fait, l'exception générale prévue par la Loi est assez peu fréquemment invoquée par de rares institutions gouvernementales qui se montrent de plus en plus disposées à satisfaire aux critères du préjudice, même quand elles ne sont pas tenues de le faire.

Par conséquent, toute proposition de modification de la *Loi sur la protection de la vie privée* devrait à l'avenir comprendre l'abolition de cette exception générale.

—Cartes-mémoire

Il a été question dans des rapports antérieurs de la mise au point et de l'introduction de cartes-mémoire (ayant à la fois une mémoire et un micro-processeur). L'Association canadienne de la technologie des cartes a fait parvenir au Commissariat des commentaires utiles sur son ébauche de *Cadre de travail des cartes-mémoire et vie privée*, dont il publiera une version révisée à l'automne 1994.

Le Groupe fédéral de travail sur les cartes-mémoire—dont le Commissariat est membre—prépare une norme technique (inspirée des normes internationales) sur les caractéristiques matérielles de ces cartes, ainsi qu'un guide sur leurs applications et sur les politiques pertinentes, mais la date limite de ces travaux n'a pas encore été fixée.

—Code de l'Association canadienne de normalisation (CSA)

L'Association canadienne de normalisation continue à travailler sans relâche à son projet de code de protection de la vie privée pour le secteur privé. En juin, l'ensemble des participants impliqués doit se réunir pour étudier l'ébauche du code, dont il est prévu qu'une version préliminaire sera diffusée pour commentaires en novembre.

Le code vise non seulement à coucher les principes selon lesquels les entreprises affiliées à la CSA devraient gérer et protéger les renseignements personnels sous leur contrôle, mais aussi à établir les normes en fonction desquelles la communauté internationale saura juger du niveau de protection mis de l'avant par les entreprises canadiennes, et qui permettront de sensibiliser la population quant aux mécanismes d'une telle protection.

Entre-temps, la CSA a retenu les services d'un expert-conseil, M. Colin Bennett, professeur à l'Université de Victoria, qui doit étudier les régimes internationaux de protection de la vie privée et recommander un modèle optimal pour le Canada.

Devant les tribunaux

Deux décisions récentes de la Cour fédérale diffèrent quant à l'interprétation de la notion de renseignements personnels et de la relation qui existe entre la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la *Loi sur l'accès à l'information*.

Dans une cause, la vie privée est reconnue comme étant un droit humain fondamental qui mérite et exige d'être protégé par le gouvernement et les tribunaux.

Dans l'autre, l'interprétation est diluée de manière significative.

Sur la corde raide

Dans *Sutherland c. Canada (Ministre des Affaires indiennes et du nord)*, un membre de la bande indienne de Peguis s'était prévalu de la *Loi sur l'accès à l'information* pour demander des renseignements financiers—plus précisément les noms et les descriptions de tâches des personnes recevant ou avançant les fonds de la bande—sous le contrôle du ministère.

En concluant que ces renseignements ne pouvaient être communiqués, le juge Rothstein a traité la *Loi sur la protection des renseignements personnels* comme une entité juridique distincte. Le Parlement a accordé aux particuliers un droit à la protection des renseignements personnels que le gouvernement détient à leur sujet et a imposé à ce dernier l'obligation correspondante de veiller au respect de ce droit. De cette façon, lorsque l'article 19 de la *Loi sur l'accès à l'information* est invoqué, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et ses dispositions entrent en jeu.

À mon avis, le paragraphe 19(1) énonce une exception précise et limitée au droit d'accès à l'information relevant d'une institution gouvernementale, laquelle est fondée sur l'objet de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* qui, comme le dit l'article 2 de cette *Loi*, vise à

protéger les renseignements personnels concernant les individus [et] qui relèvent d'une institution fédérale.

Les renseignements qui sont définis comme étant personnels à l'article 3 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* sont protégés par ce droit au respect de la vie privée. Les tiers qui veulent y avoir accès doivent démontrer que le Parlement avait l'intention de voir ces renseignements privés de ce droit :

Le juge Rothstein semble penser que la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* sont des textes législatifs égaux et parallèles. Les organismes gouvernementaux doivent **communiquer** les renseignements de nature principalement professionnelle, et ils doivent **protéger** les renseignements dont la caractéristique dominante est d'une nature personnelle. Le droit d'accès en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* est assujéti à des exemptions précises, dont l'une cite les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. La protection accordée en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* est restreinte par les exceptions à la définition générale de l'article 3 et par les règles autorisant la communication à l'article 8.

Si je comprends bien le rapport qui existe entre la *Loi sur la protection de la vie privée* et la *Loi sur l'accès à l'information* en ce qui concerne «les renseignements personnels», il faut d'abord déterminer si les «renseignements personnels», en question sont visés par le paragraphe 8(2) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Dans la négative, en vertu du paragraphe 8(1) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et du paragraphe 19(1) de la *Loi sur l'accès à l'information*, pareils renseignements ne doivent pas être communiqués.

Dans *Dagg c. Canada (Ministre des Finances)*, M. Dagg, se prévalant de la *Loi sur l'accès à l'information*, avait demandé à voir les nom, numéro d'identification et signature de tous les employés du ministère figurant sur les fiches de signature remplies pour cinq fins de semaine en particulier. Il voulait déterminer combien de membres de l'Association des économistes, sociologues et statisticiens (AESS) de la fonction publique faisaient régulièrement des heures supplémentaires. Il entendait calculer le nombre total d'heures de travail et vendre cette information à l'AESS en prévision de la prochaine ronde de négociations collectives.

Le ministère a refusé la demande, estimant que les renseignements demandés par M. Dagg étaient des «renseignements personnels» devant être protégés conformément au paragraphe 19(1) de la *Loi sur l'accès à l'information*.

M. Dagg a soutenu que les renseignements demandés devaient lui être fournis parce qu'ils concernaient le «poste ou la fonction» des employés visés, catégorie de renseignements que la *Loi sur la protection des renseignements personnels* exclut expressément de la définition de «renseignements personnels». Il a également fait valoir que la simple mention d'un nom sans autre détail personnel ne constituait pas en soi un renseignement personnel et que la divulgation des renseignements demandés était dans l'intérêt public. Il a porté plainte auprès du Commissaire à l'information qui a maintenu la décision du ministère.

M. Dagg a alors présenté une demande de révision à la Cour fédérale, qui a ordonné que les renseignements demandés soient communiqués. Dans son jugement, le juge Cullen a conclu que les renseignements en question n'étaient pas à caractère «personnel» parce que :

[...] les noms figurant sur les fiches de signature ne constitueraient des renseignements personnels que s'ils [étaient] «mentionné[s]» avec d'autres renseignements

personnels, et les fiches ne révèlent pas d'«autres renseignements personnels», au sens où cette expression est définie à l'article 3.

Le jugement soulève le critère de la «caractéristique prédominante», selon lequel les renseignements de nature principalement personnelle et non professionnelle doivent être considérés comme des renseignements personnels.

Enfin et surtout, cette décision modifie l'équilibre relatif des droits liés à la protection de la vie privée et ceux liés à l'accès à l'information, puisqu'elle tranche en faveur de l'accès :

Il est important de rappeler à ce sujet la règle [...] : «lorsque l'on se demande si des renseignements constituent des «renseignements personnels» qu'il faut divulguer au public ou non, il convient d'accorder le bénéfice du doute à l'interprétation qui favorise la communication des renseignements [...]».

Le Commissaire à la protection de la vie privée estime que les deux lois ont un statut égal et que la communication de renseignements en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* doit respecter les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. En ce qui a trait aux allées et venues des employés du gouvernement durant les fins de semaine, le Commissaire est d'avis que celles-ci constituent des renseignements personnels.

Le Commissaire sera partie intervenante dans l'appel qui sera entendu cet automne.

In extremis

Trois jours avant sa comparution devant la Cour fédérale, la Société canadienne des postes s'est inclinée devant la

recommandation du Commissaire à la protection de la vie privée et a dévoilé l'identité d'un témoin à un requérant.

La cause concernait un employé de Postes Canada qui avait posé un grief en vertu de sa convention collective. Au cours de son enquête, Postes Canada avait obtenu le témoignage écrit d'un autre membre du syndicat, lequel témoignage avait mené au rejet du grief. L'employé demandait à connaître le nom du témoin et à prendre connaissance de son témoignage en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Au départ, Postes Canada avait refusé d'accéder aux deux demandes, alléguant qu'il s'agissait de «renseignements obtenus ou préparés au cours d'une enquête» (sous-alinéa 22(1)b)iii) de la Loi). L'employé a déposé une plainte auprès du Commissaire à la protection de la vie privée. Au cours de l'enquête menée par le personnel du Commissariat à la protection de la vie privée, Postes Canada a communiqué une version dactylographiée du témoignage, épurée du nom du témoin. La Société a allégué que le fait d'identifier le témoin mènerait à identifier une source confidentielle (sous-alinéa 22(1)b)ii)) et que l'identité du témoin n'était pas un renseignement personnel concernant le requérant (article 26).

Le Commissaire à la protection de la vie privée avait alors demandé à la Cour de revoir la décision de Postes Canada et d'ordonner la divulgation du témoignage en entier. Le Commissaire soutenait en premier lieu que le processus de grief n'est pas une «enquête» aux fins de l'alinéa 22(1)b) et, en deuxième lieu, que l'on ne pouvait s'attendre raisonnablement à ce que la divulgation cause un préjudice (comme le stipule la Loi), surtout après que l'enquête ait été achevée.

Au Commissariat

Plaintes

Le Commissariat a reçu cette année 1 290 nouvelles plaintes et a complété 1 426 enquêtes. De ce nombre, 561 plaintes (39 p. 100) étaient fondées, 798 (56 p. 100) ne l'étaient pas et le reste des plaintes, soit 67 (5 p. 100), ont été abandonnées à la demande du plaignant.

Où l'on réduit le nombre d'avis de prorogation

Environ 30 p. 100 des enquêtes complétées cette année avaient trait à des ministères ayant pris plus de 30 jours à répondre aux demandes d'accès en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Cette diminution importante—44,5 p. 100 par rapport à l'année dernière—résulte directement des efforts du Commissariat pour faire en sorte que les ministères n'abusent pas de leur droit de prorogation des délais.

Selon la Loi, les ministères peuvent demander du temps supplémentaire pour consulter d'autres organismes visés par les dossiers, ou encore lorsque le fait de répondre en 30 jours entraverait le bon déroulement de leurs opérations. Nombreux sont les plaignants qui ont mis en doute la pertinence des prorogations réclamées par les ministères.

Jusqu'à ce que le Commissariat ait prévu, il y a deux ans, que des plaintes pouvaient être déposées, on ne faisait aucune distinction entre la validité de l'avis et le délai d'obtention des dossiers. L'augmentation du nombre de plaintes en 1992-1993 provient de ce que l'on a séparé les plaintes visant les demandes de prorogation de celles de délais. Qui plus est, cela a permis de déterminer quels ministères réclamaient régulièrement des prorogations, sans pour autant mener des consultations avec des organismes ou établir que le déroulement quotidien de leurs opérations serait entravé sans l'obtention du délai demandé.

Pour leur part, Service correctionnel Canada et Revenu Canada—Impôt ont cessé leur utilisation des demandes de prorogation (qu'ils n'étaient souvent pas en mesure de justifier). Cela explique en partie la baisse de 18 p. 100 que l'on remarque dans le nombre de nouvelles plaintes reçues cette année (1 290 par rapport à 1 579 l'année précédente). Si bien que l'on peut s'interroger à savoir si les ministères, sans demander de prorogations, ne reporteraient pas à plus tard quand même l'étude des demandes.

Voici deux questions qui génèrent souvent des plaintes et qui ont besoin d'éclaircissements.

Dossiers «fantômes», notes personnelles et dossiers de fond de tiroir

On continue d'adresser des plaintes au Commissaire concernant des dossiers et des notes qui n'ont pas été versés dans les dossiers du ministère ou qui ont été détruits prématurément. Cette question a été soulevée pour la première fois dans le rapport annuel du Commissariat pour l'année 1989-1990. Plus précisément, il s'agissait d'un surveillant qui tenait un journal sur le comportement au travail d'un employé et qui s'était par la suite refusé à le communiquer à l'employé dans le cadre d'une demande d'accès à son dossier personnel.

Les gestionnaires prennent habituellement des notes en vue de la préparation des évaluations du rendement. Cela n'a rien de répréhensible en soi, mais le fait de considérer ces notes comme un bien personnel l'est. Au cours des enquêtes menées par le Commissariat à la vie privée, les superviseurs soutiennent souvent qu'elles sont à eux. En fait, ces notes sont parties intégrantes du dossier ministériel de l'employé, elles peuvent être évaluées et elles doivent être conservées pendant la période prévue dans la Loi. Dans ces cas, les employés ignorent habituellement l'existence de telles notes et si—ou plutôt quand—ils la

découvrent, ils accusent le surveillant de tenir des dossiers «secrets».

Cela vaut la peine de le répéter. Les notes prises par des surveillants, dans le cadre de décisions affectant directement les employés, font partie des fonds de renseignements détenus par le ministère, même si ces notes sont conservées dans les tiroirs du gestionnaire. Les gestionnaires doivent s'assurer que les renseignements sont protégés par la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. En d'autres termes, seuls les détails se rapportant directement au travail des employés doivent être recueillis, les dossiers doivent être conservés pendant au moins deux ans, protégés et communiqués à l'intéressé s'il y demande accès et ils doivent être éliminés à la fin de la période prévue.

Les mêmes règles s'appliquent aux activités semblables, telles :

- Les notes prises par les agents de relations du travail lors de discussions avec des employés qui viennent les consulter au sujet de problèmes rencontrés avec leurs surveillants;
- la prise de notes par des membres de comités de sélection lors d'entrevues avec des candidats en vue de combler un poste;
- les notes prises dans le cadre d'enquêtes administratives internes par les représentants ministériels à la suite des déclarations de témoins, même si ces notes ne sont utilisées que comme pense-bête en vue de la préparation d'un rapport.

Enquêtes sur des plaintes de harcèlement

Plusieurs plaintes récentes concernant la vie privée ont révélé une pratique incompatible en termes de communication de renseignements personnels recueillis dans le cadre d'enquêtes suite à des plaintes de harcèlement. Et pourtant, dans chacun des cas, l'institution gouvernementale pouvait très bien avoir satisfait

aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

La question porte sur la quantité de renseignements communiqués aux parties intéressées dans le cadre d'une plainte de harcèlement, et le moment où ces renseignements sont communiqués lors de l'enquête. La quantité semble dépendre de l'organisme avec qui traite le plaignant. Des ministères communiquent tous les renseignements rassemblés par les enquêteurs, alors que d'autres se prévalent des exemptions prévues dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

D'autres enfin communiquent aux parties intéressées le rapport sommaire de l'enquêteur, contenant les conclusions préliminaires mais non l'identité et les déclarations des témoins. Puis ils invitent les parties à faire des représentations.

Certaines personnes, insatisfaites de la quantité de renseignements communiqués, ont utilisé la *Loi sur la protection des renseignements personnels* en maintenant que, sans ces renseignements, elles ne peuvent contester les conclusions préliminaires.

Cependant, même si la Loi est invoquée, l'information peut être retenue. La plupart des ministères soutiennent que «la divulgation risquerait de nuire aux activités destinées à faire respecter les lois» (alinéa 22(1)b)), du moins jusqu'à ce que l'enquête soit close. Des ministères jouissant du statut d'«organisme d'enquête» utilisent cela même dans le cadre d'enquêtes administratives, telles sur le harcèlement. Ce type d'exemption peut s'appliquer pendant 20 ans (alinéa 22(1)a)).

D'autres ministères ont essayé de s'en laver les mains en confiant les enquêtes sur le harcèlement à des entreprises privées. Aux demandes de communication qui leur parviennent, ils répondent

qu'ils ne contrôlent plus ces renseignements et que ceux-ci appartiennent à un entrepreneur externe.

Deux causes de la Cour fédérale illustrent bien ces problèmes. Dans un premier cas, un gestionnaire accusé de harcèlement par un employé a demandé à la Cour fédérale d'ordonner au ministère de divulguer tous les renseignements que le ministère utiliserait pour décider de la légitimité de la plainte. Selon lui, la politique du Conseil du trésor ne lui permettait pas de défendre adéquatement ses propres intérêts.

Le juge a laissé le ministère décider des détails précis qu'il devrait partager avec les parties en cause, suggérant toutefois qu'il serait pertinent de divulguer toute l'information qui serait utilisée pour rendre une décision.

Dans le deuxième cas, un homme a déposé une plainte auprès du Commissaire à l'effet qu'un «organisme d'enquête» avait retenu les noms des témoins et qu'il comptait maintenant le congédier. Le Commissariat n'a pu convaincre le ministère de divulguer les renseignements parce que techniquement, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* permettait au ministère de les retenir.

Heureusement, le plaignant en a appelé auprès de la Cour fédérale. La Cour a jugé que le ministère n'avait pas respecté le droit du plaignant à une audience équitable en retenant l'information en vertu de laquelle il avait été congédié. Sans celle-ci, le plaignant n'était pas en mesure de bien se défendre lui-même.

Une mauvaise compréhension de la part des ministères quant aux responsabilités qui leur incombent en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* est à l'origine des différences qu'on note dans l'application de la politique du Conseil du trésor. Ces différences touchent deux aspects : la bonne gestion de tous les renseignements personnels détenus (articles 7

et 8 de la Loi) et l'accès des personnes à leurs renseignements personnels (article 12).

Un organisme gouvernemental peut divulguer des renseignements personnels à un tiers sans le consentement de l'intéressé si la communication est faite aux fins pour lesquelles les renseignements ont été recueillis (article 8). La cueillette de renseignements et de témoignages au cours d'enquêtes sur le harcèlement et la divulgation de ceux-ci aux parties concernées est un élément fondamental de toute politique raisonnable sur le harcèlement. Le processus doit être justifiable et transparent; il doit tenir compte tant du droit du plaignant à connaître la disposition de la plainte que du droit de l'accusé à connaître et à récuser les accusations. La *Loi sur la protection des renseignements personnels* autorise déjà, sans qu'il ne soit nécessaire d'avoir recours à des demandes formelles, les communications aux parties dans le cas de plaintes de harcèlement.

Il est quelquefois difficile pour certains ministères de concilier ces communications dans l'intérêt de la «justice naturelle» avec les obligations qui leur incombent de divulguer à un plaignant ses **propres** renseignements personnels et non ceux concernant d'autres personnes. Si un organisme décide d'exercer ses pouvoirs discrétionnaires et de divulguer l'information aux parties pour que le processus soit ouvert et équitable, il n'est pas tenu d'exempter les renseignements personnels d'une tierce personne (comme ce serait le cas de tous les autres cas en vertu de l'article 26).

Au cours de ces enquêtes, on devrait se rappeler que :

- le ministère doit pouvoir prouver que les divulgations nuiraient au processus d'enquête (alinéa 22)(1)b);

-
- un organisme d'enquête ne devrait pas recourir aux exemptions générales au cours des enquêtes administratives (alinéa 22(1)a));
 - le fait de confier à un entrepreneur les enquêtes sur le harcèlement ne relève pas un ministère de ses responsabilités en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*—l'entrepreneur est simplement son agent;
 - les divulgations à des tiers de renseignements personnels recueillis dans le cadre de plaintes de harcèlement sont conformes au processus et sont autorisées afin de satisfaire aux exigences de la justice naturelle et à l'application régulière de la Loi.

La C.-B. et la Nouvelle-Écosse ouvrent les dossiers de la GRC

Les résidents de la Colombie-Britannique et de la Nouvelle-Écosse ne se verront plus automatiquement refusés accès aux dossiers provinciaux de la police rassemblés par la GRC. Les ententes fédérales-provinciales, prévoyant une exemption générale pour tous les dossiers de la GRC d'origine provinciale, ont été abrogées. La GRC traitera les demandes (et appliquera les exemptions) en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

(Bien sûr, cela représente beaucoup plus de travail pour la GRC et, possiblement, des délais pour les requérants. Maintenant que l'exemption générale ne s'applique plus, la GRC devra revoir chaque dossier afin de déterminer quels dossiers peuvent être divulgués.)

Voilà donc une bonne nouvelle pour les résidents de la C.-B. et de la Nouvelle-Écosse. Néanmoins, cela met en relief les inégalités qui existent au Canada en matière de droits à la vie privée. La GRC a des contrats de services policiers avec toutes les autres provinces et territoires (à l'exception de l'Ontario et du Québec).

On continuera donc de refuser accès aux dossiers de la GRC aux Canadiens des autres provinces et territoires jusqu'à ce que ces gouvernements suivent l'exemple de la Colombie-Britannique et de la Nouvelle-Écosse.

Quelques cas...du public

Un employé des Postes révèle les coordonnées d'une épouse à un ex-conjoint

Une femme de l'Alberta s'est plainte que la Société canadienne des postes (SCP) avait communiqué à tort des renseignements la concernant. Ces renseignements avaient permis à son mari, dont elle était séparée et qu'elle craignait, de la retracer. La succursale postale avait fourni au mari les noms et l'adresse correspondant à la case postale de la femme, à partir de quoi il avait pu trouver le numéro de téléphone de cette dernière (également inscrit sous un nom différent) et communiquer avec elle.

Elle a de plus allégué que son mari avait usé de sa situation d'employé de Transport Canada pour amener l'employé des Postes à lui communiquer ces renseignements.

L'enquêteur a interrogé le mari, qui a reconnu avoir obtenu les renseignements d'un employé (qu'il ne pouvait identifier) de la succursale postale locale. Il a remis à l'enquêteur un double des notes qu'il avait prises d'après les renseignements ainsi obtenus.

Tous les employés de la succursale postale ont été interrogés, mais aucun ne se rappelait avoir communiqué l'information en question. L'enquêteur a vérifié la fiche de Demande de case postale scellée, et les renseignements qui y figuraient étaient identiques à ceux remis par l'ex-conjoint à l'enquêteur.

Comme personne ne pouvait se rappeler (ou ne voulait admettre) avoir fourni ces renseignements, l'enquêteur n'a trouvé aucune preuve permettant d'établir que le mari avait abusé de sa situation de fonctionnaire fédéral. Le Commissaire a rejeté la plainte. Cependant, il a jugé fondée la plainte relative à la communication abusive de renseignements.

La Société canadienne des postes s'est excusée auprès de la plaignante, et a rappelé aux employés de ses succursales, de même qu'à ceux des succursales privées, qu'ils se devaient de protéger le caractère confidentiel des renseignements concernant les clients.

Transmissions par télécopieur—preuve d'envoi n'est pas preuve de réception

Une plainte formulée à l'encontre du Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) montre que, si la loi s'efforce de suivre la technologie, elle n'y arrive pas toujours (même dans le cas d'une technologie plutôt élémentaire).

Un homme s'est plaint que le SCRS n'avait pas donné suite à sa demande de renseignements dans le délai prévu de 30 jours. Avisé qu'une plainte avait été déposée, le SCRS a effectué des recherches mais n'a pu retracer la demande en question. Le plaignant avait envoyé sa demande par télécopieur, comme le prouve le rapport d'activité de son appareil, selon lequel il a effectivement envoyé un document d'une page au bureau de protection des renseignements personnels du SCRS à cette date. Le télécopieur du SCRS, utilisé par des employés de divers services, n'est pas au même étage que le bureau de protection des renseignements personnels. Il faut toutefois préciser que le plaignant avait déjà transmis sans incident d'autres documents au SCRS par télécopieur.

L'enquêteur n'a pas mis en doute le témoignage du plaignant ni celui des représentants du SCRS, qui n'avaient pas reçu la demande en question. Il s'agissait donc de déterminer si le destinataire de la demande télécopiée était **préssumé** avoir reçu la demande télécopiée. L'enquêteur n'a pu relever de précédent juridique sur l'état des documents transmis par télécopieur.

Le Commissaire s'en est donc remis aux pratiques généralement admises dans le secteur privé et dans le secteur public. Ainsi, il

est presque toujours recommandé que l'expéditeur signale par téléphone au destinataire l'envoi imminent d'un message, ou après avoir transmis des documents par télécopieur, assure qu'ils ont bien été reçus. Le Commissaire a donc conclu qu'il incombait à l'expéditeur d'obtenir confirmation que les documents avaient été reçus, et il a rejeté la plainte.

Mise à jour des ententes au sujet de la communication des numéros de compte bancaire

Les Canadiens sont très chatouilleux en ce qui a trait à l'information concernant leur situation financière. Ainsi, en Colombie-Britannique, une personne âgée n'a pas manqué de s'inquiéter quand elle s'est aperçue que Santé et Bien-être social avait révélé son numéro de compte bancaire au ministère des Services sociaux de sa province. Elle s'est aperçue de la chose lorsque son supplément de revenu provincial a été versé par virement automatique à son compte bancaire. À la banque, on lui a dit que c'était Santé et Bien-être social Canada qui avait fourni son numéro de compte à la province.

Le supplément de revenu de la Colombie-Britannique est établi en fonction du montant contribué par le gouvernement fédéral. Quand la plaignante a décidé de faire virer son supplément automatiquement à son compte, Santé et Bien-être social Canada a transmis son numéro de compte bancaire au gouvernement de la Colombie-Britannique sur bande informatique.

Santé et Bien-être social Canada s'est appuyé sur une vieille entente fédérale-provinciale signée dans les années 1970, soit bien avant l'entrée en vigueur de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et longtemps avant l'instauration du mode de paiement par virement automatique. Cette entente désuète n'autorisait pas la communication à d'autres instances gouvernementales de renseignements fournis par des Canadiens aux fins des virements automatiques.

Santé et Bien-être social Canada s'est donc trouvé devant un dilemme : d'un côté, des renseignements étaient communiqués sans autorisation, mais de l'autre, leur non-communication risquait de perturber fortement le programme et la vie de beaucoup de personnes qui en dépendent. Le sous-ministre de Santé et Bien-être social Canada a décidé de rendre prioritaire la renégociation des ententes fédérales-provinciales relatives à la mise en commun de l'information.

Aucune lettre ne peut être versée dans les fichiers publics sans consentement

Un homme a logé une plainte auprès du Commissaire à la protection de la vie privée à l'effet que la lettre qu'il avait adressée au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications du Canada (CRTC) concernant des propos obscènes tenus dans une émission télévisée avait été transmise au radiodiffuseur sans qu'il en soit avisé et sans son consentement. Il s'est également opposé avec force à ce que ses lettres soient versées dans le fichier public du CRTC.

L'enquête a confirmé que le CRTC avait remis au radiodiffuseur un double des lettres du plaignant pour obtenir une réponse, et qu'il avait versé les lettres et les réponses dans ses fichiers d'examen. Ces fichiers (et la correspondance qu'ils renferment) sont publics parce que la procédure de plainte est «transparente». Le CRTC a de plus soutenu que les radiodiffuseurs avaient le droit de connaître la nature des allégations et l'identité du plaignant, de même que le droit de répondre à la plainte formulée.

Le Commissaire à la protection de la vie privée a convenu que le fait de remettre au radiodiffuseur un double des lettres du plaignant était tout à fait compatible avec la raison même qui amenait ce dernier à s'adresser au CRTC, à savoir que sa plainte fasse l'objet d'une enquête et que la situation soit réglée. (Les détails personnels contenus dans certaines des lettres étaient

vraiment superflus et auraient pu être retenus sans pour autant nuire à l'enquête.)

Cependant, le Commissaire ne pouvait accepter l'argument du CRTC selon lequel toute correspondance doit être versée dans ses fichiers publics. Étant donné la nature de telles lettres et la quantité de détails personnels qu'on y trouve, il est évident que les auteurs s'attendent à la confidentialité. Le fait de les rendre publiques constitue une atteinte indéniable au droit des individus à la protection de leur vie privée et ne peut se justifier sans le consentement des intéressés.

Après de longues discussions, les représentants du CRTC ont accepté de modifier la procédure de traitement des plaintes de manière à ce que chaque personne puisse décider si elle consent ou non à ce que sa lettre de plainte et les documents connexes figurent dans les fichiers publics. Le CRTC expliquera sa nouvelle procédure lorsqu'il fera la mise à jour de ses publications.

Le Commissaire a conclu que la plainte était fondée, mais qu'elle avait été réglée puisque le CRTC a retiré les lettres en cause de ses fichiers publics.

...des contribuables

Revenu Canada Impôt révèle le montant d'un deuxième revenu pour justifier la saisie-arrêt d'une somme élevée

Un autre contribuable, qui devait de l'argent à Revenu Canada—Impôt, s'est plaint du fait que ce ministère avait révélé à la Commission d'indemnisation des accidents du travail de la Saskatchewan le revenu qu'il touchait du Régime de pensions du Canada.

Le ministère du Revenu a indiqué à la Commission d'indemnisation que l'intéressé touchait des revenus d'une autre

source pour justifier la saisie-arrêt d'une portion (50 p. 100) des indemnités que cette commission jugeait excessive. Lorsque la Commission a appris que le plaignant avait d'autres revenus, elle a elle-même pris des mesures pour récupérer les indemnités versées en trop. (Tout revenu provenant du Régime de pensions du Canada doit être soustrait du montant des prestations d'indemnisation.)

La *Loi de l'impôt sur le revenu* autorise la communication de renseignements permettant à Revenu Canada Impôt de faire respecter la loi; par ailleurs, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* autorise la communication de renseignements nécessaires à l'application d'une autre loi. Puisque les renseignements communiqués par Revenu Canada visaient à justifier le taux de recouvrement de montants exigibles, le Commissaire a conclu qu'il ne s'agissait pas d'un cas de communication abusive.

Santé et Bien-être social Canada modifie un questionnaire «indiscret»

Un questionnaire utilisé par Santé et Bien-être social Canada en vue de déterminer lequel des parents est admissible à la prestation fiscale pour enfants a amené une femme de Winnipeg à porter plainte auprès du Commissaire. Elle trouvait en effet les questions beaucoup trop indiscrettes.

Dans le questionnaire, on demandait au parent de donner le détail des soins quotidiens prodigués à l'enfant et de la surveillance exercée pendant chacune de ses activités tout au long de la journée, du lever au coucher, y compris le bain, le choix des vêtements, les activités après l'école et en soirée. On demandait en outre d'énumérer toutes les activités récréatives de l'enfant, ses rendez-vous chez le médecin et le dentiste, ainsi que les dates des dernières visites et des visites à venir, et d'indiquer qui prenait ces rendez-vous, comment l'enfant s'y rendait et qui l'y accompagnait.

Le bureau du Manitoba de Santé et Bien-être social Canada avait fait parvenir le questionnaire à la plaignante parce qu'elle partageait la garde de l'enfant avec le père, et qu'ils avaient tous les deux présenté une demande de prestation fiscale pour enfants. Afin de déterminer lequel des parents avait la responsabilité principale de l'enfant, le Ministère a évalué la demande de la plaignante en fonction de huit critères énumérés dans le *Règlement de l'impôt sur le revenu*, entre autres, le lieu de résidence de l'enfant, le nom du parent qui s'occupe de ses repas, de ses vêtements et des soins quotidiens à l'enfant.

L'enquêteur a trouvé que seulement 5 des 18 questions portaient directement sur ces critères. Les autres questions demandaient plus de renseignements que nécessaire ou n'étaient vraiment pas pertinentes. Le Commissaire a jugé que certaines de ces questions étaient effectivement indiscretes et dépassaient le cadre du programme. La plainte était donc fondée.

Le ministère l'a admis et a préparé un nouveau questionnaire national qui reflète fidèlement les critères du Règlement. Après s'être penché sur le questionnaire, le Commissaire a jugé la plainte résolue.

Le fisc n'a pas à connaître tous les détails d'une convention entre conjoints

Un résident de la Saskatchewan s'est plaint que Revenu Canada—Impôt, qui lui avait demandé un double de sa convention entre conjoints, recueillait ainsi des renseignements personnels injustifiés. Le service de l'Impôt voulait obtenir cette information afin d'établir le montant que cette personne pouvait réclamer comme déduction pour l'allocation versée à son ex-conjointe, car la somme qu'il déduisait et celle que son épouse déclarait ne correspondaient pas. Le plaignant a soutenu que l'Impôt ne devrait prendre connaissance que des parties de la convention ayant trait à l'allocation d'entretien des enfants, à la pension

alimentaire et aux obligations liées au Régime de pensions du Canada.

Selon le Manuel des opérations de l'Impôt, les évaluateurs doivent obtenir un double de la convention entre conjoints et la verser au dossier.

Les porte-parole de l'Impôt ont expliqué qu'ils avaient besoin de l'information contenue dans les conventions entre conjoints et dans les conventions de séparation ou de divorce pour déterminer les répercussions, sur le plan fiscal, du partage des biens entre conjoints, des pensions et des paiements de soutien. L'enquêteur a fait valoir que le Commissaire s'inquiétait du fait que l'Impôt recueille ainsi plus de renseignements personnels que nécessaire pour déterminer les obligations fiscales des particuliers.

Les responsables de l'Impôt ont reconnu qu'ils n'avaient pas besoin de tous les détails en question; le manuel des procédures et des opérations a été modifié en ce qui concerne la vérification des exemptions réclamées par un client. Les évaluateurs du fisc vont désormais copier le document original et, en présence du client, ils en supprimeront les renseignements personnels qui ne concernent pas l'impôt. Le Commissaire a jugé la plainte fondée, mais résolue.

...des immigrants

Rapport d'évaluation psychiatrique fourni sans raison dans le cadre d'une plainte au Barreau

En 1992, plusieurs décisions de la Cour fédérale ont eu pour effet de rendre publiques les audiences en matière d'immigration, ce qui risquait de rendre «public» tout document utilisé pendant les audiences, notamment des dossiers médicaux de nature délicate.

Un avocat dont le comportement à l'une de ces audiences avait fait l'objet d'une plainte a allégué à son tour que la Direction de l'arbitrage d'Emploi et Immigration Canada avait recueilli à tort le rapport d'évaluation psychiatrique d'une femme, puis qu'elle l'avait remis au Barreau du Québec au moment de porter plainte contre lui. (La Direction de l'arbitrage fait maintenant partie de la Commission de l'immigration et du statut du réfugié.)

L'arbitre avait demandé à l'avocat d'assister à l'audience au cas où les services d'un conseiller juridique seraient nécessaires. Cependant, il n'était pas évident que l'avocat agissait au nom de l'intéressée. En fait, l'enquêteur n'était même pas certain que cette dernière était au courant de la plainte. Plusieurs semaines se sont écoulées avant que l'enquêteur ne reçoive d'elle l'autorisation d'aller de l'avant. L'enquête qui a suivi a soulevé des doutes sur la capacité de la plaignante de saisir la portée de cette autorisation. Cependant, les allégations auraient été suffisamment graves pour que le Commissaire agisse de sa propre autorité.

L'intéressée, qui était résidente permanente, s'était absentée du Canada pendant plus des deux années autorisées. Pendant l'audience qui visait à déterminer si elle pouvait revenir au pays, l'arbitre avait émis des doutes quant à la capacité de cette femme de suivre les délibérations ou d'exprimer son intention de quitter le pays. Il avait alors nommé un représentant, sur quoi une altercation avait éclaté avec l'avocat, à qui l'on avait demandé de sortir.

La transcription des audiences montre clairement que le représentant, un travailleur social de la province, avait demandé une évaluation psychiatrique afin de déterminer si la femme comprenait ce qui se passait et si elle avait besoin des services d'un avocat. La plainte relative à la collecte injustifiée de renseignements n'était donc pas fondée.

Une fois terminée, l'évaluation psychiatrique a été déposée à l'audience et EIC en a reçu un exemplaire. Il n'existe aucun doute

à l'effet que le rapport a bel et bien été joint au dossier de plainte au Barreau du Québec, mais EIC a expliqué que les plaintes doivent être étayées par des preuves de fond, et que les documents présentés aux audiences, qui sont maintenant publiques, sont par conséquent «publics».

Le Commissaire n'était pas d'avis que des documents de nature aussi délicate puissent être rendus publics. Selon lui, rien dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ne permet une telle divulgation. Le Commissaire a donc jugé que la plainte était fondée.

...des (ex-) détenus

Une demande de divulgation contribue à la production de documents utiles à un appel

Une plainte (non fondée) selon laquelle Justice Canada aurait refusé à tort de communiquer à un requérant les renseignements qu'il lui demandait a néanmoins mis en lumière une affaire dans laquelle la *Loi sur la protection des renseignements personnels* a contribué à la production de renseignements essentiels à un appel interjeté devant les tribunaux.

Cette affaire illustre bien comment la *Loi sur la protection des renseignements personnels* peut être un outil efficace de responsabilisation des gouvernements.

Le plaignant a expliqué à l'enquêteur qu'il avait été reconnu coupable d'un vol à main armée commis en 1961 et qu'il avait passé sept ans en prison. Soutenant qu'il était innocent, il avait écrit à tout fonctionnaire ou ministère du gouvernement susceptible de l'aider, et il s'était mis à la recherche de tout document pouvant étayer son cas.

Enfin, en 1990, il avait écrit à la Ministre de la Justice pour lui demander d'être réhabilité. Après étude du dossier, la Ministre lui avait indiqué qu'il pourrait avoir des motifs d'interjeter appel. Elle lui avait suggéré d'envisager ce recours avant de présenter une demande de réhabilitation.

La Cour d'appel du Québec a accepté d'entendre l'affaire au cours de l'été 1994. En prévision de ces audiences, le plaignant a invoqué la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pour demander au ministère de la Justice de lui communiquer toute l'information qu'il détenait à son sujet. Entre autres documents, le Ministère a trouvé des rapports de police concernant le vol et l'enquête subséquente. Le plaignant estimait qu'il s'agissait là de documents essentiels à son appel puisqu'ils corroboraient selon lui ses allégations d'innocence.

La requête présentée en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* a ainsi mis fin à des années de vaines recherches. La plainte déposée auprès du Commissaire visait simplement à confirmer que l'intéressé avait désormais en main tous les documents auxquels il pouvait accéder.

L'enquête a révélé que, même si le ministère de la Justice avait retenu certains renseignements relatifs à une personne autre que le requérant, il avait fourni à celui-ci non seulement toute l'information personnelle le concernant, mais aussi certains renseignements qui auraient pu concerner autrui s'ils avaient été divulgués antérieurement dans le cadre d'une audience publique.

Pas de frais pour consulter les dossiers médicaux

Un ex-détenu s'est plaint de la façon dont le Service correctionnel du Canada (SCC) voulait lui communiquer des renseignements conservés à son sujet dans les fichiers de renseignements personnels du Centre de traitement psychiatrique et de psychologie. Le SCC lui a transmis certains documents indiquant que :

«(...)vous pouvez vous faire expliquer le contenu de la partie/des pages ____ par le psychologue de votre choix; cependant, vous ne pouvez recevoir un double de cette partie ou de ces pages. Vous devez donc nous indiquer le nom et l'adresse d'un psychologue à qui nous ferons parvenir les documents pertinents. Veuillez noter que si vous choisissez de consulter un psychologue qui exige des honoraires, ceux-ci ne seront pas payés par le SCC.»(Traduction)

Le Règlement sur la protection des renseignements personnels permet au SCC de donner aux personnes qui le demandent accès à l'information médicale les concernant en présence d'un médecin ou d'un psychologue qualifiés. Il s'agit de s'assurer que le requérant comprend l'information parfois technique qui lui est ainsi transmise et qu'il peut obtenir réponse à ses questions. Cette façon de procéder ne viole en rien les droits établis dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Cependant, le Commissaire s'est dit préoccupé par le fait que certains requérants (et spécialement des ex-détenus) se trouvaient ainsi à payer pour avoir accès à leur dossier personnel, c'est-à-dire à verser des honoraires à un médecin ou un psychologue interprétant les renseignements communiqués. (Il n'y a pas de frais d'examen des dossiers personnels en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.) Selon la loi et le règlement, c'est aux ministères fédéraux qu'il incombe d'offrir aux intéressés un moyen pratique et raisonnable d'examiner les renseignements personnels qui les concernent. Dans la présente affaire, le Commissaire a jugé que le mode de communication des renseignements au requérant n'était ni pratique ni raisonnable.

Après discussion, le SCC a convenu de modifier sa façon de procéder et de donner aux requérants le choix de rencontrer un médecin ou un psychologue du SCC de leur région (sans frais), ou de consulter le médecin de leur choix (auquel cas les honoraires sont assumés par le requérant). Bien que le Commissaire ait trouvé que la façon de procéder du SCC

présentait certaines lacunes sur le plan technique, le requérant n'a pas été brimé dans son droit d'accès, de sorte que sa plainte n'était pas fondée. Le Commissaire a apprécié le fait que le SCC se montre réceptif et accepte de modifier sa façon de procéder.

...des employés

Surveillance téléphonique des employés de la Monnaie Royale canadienne

Une plainte a mis à jour une pratique que n'interdit pas la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, mais au sujet de laquelle le Commissaire a toujours eu certaines réserves, soit la surveillance électronique des appels téléphoniques des employés.

Un employé de la Monnaie Royale canadienne (MRC) s'est plaint au Commissaire que cet organisme effectuait une collecte et une utilisation inappropriées de renseignements personnels par le truchement de la surveillance des appels téléphoniques de ses employés(es).

L'enquêteur a pu établir que les employés(es) du service de la vente de produits numismatiques avaient été avertis de la mise en oeuvre du programme de surveillance électronique, trois jours avant que ne débute le programme. Dans les jours qui ont suivi, on leur a remis une note leur précisant que le système était utilisé à des fins de formation et d'évaluation du rendement des employés(es). Le surveillant écoute les appels téléphoniques et peut prendre des notes, mais il n'enregistre pas les appels.

Le Commissaire a dû conclure que la collecte de ces renseignements personnels à des fins d'évaluation des employés(es) par la MRC n'était pas contraire aux dispositions prévues à cet effet dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et il a jugé la plainte non fondée.

Cependant, il a rappelé à la MRC que les employés(es) ont le droit de prendre connaissance des notes qu'on prend à leur sujet.

Cette plainte soulève plusieurs inquiétudes en matière de protection de la vie privée. Est-ce que la MRC a des procédures permettant d'assurer que les notes prises ne seront pas utilisées ou communiquées à d'autres fins? Que deviendront-elles une fois qu'elles ne seront plus nécessaires à des évaluations de rendement? Les clients sont-ils avertis que les conversations pourraient être surveillées? Est-ce que les notes prises par les surveillants incluent également les renseignements personnels des clients?

La MRC a entrepris de répondre aux inquiétudes du Commissaire et d'ébaucher des lignes directrices que le Commissariat étudiera. Dans un suivi effectué trois mois plus tard, l'enquêteur a pu constater qu'il y avait surveillance des conversations téléphoniques, mais qu'on ne prenait pas de notes.

Les noms des employés des Douanes ne constituent pas des renseignements personnels

Une employée de Revenu Canada—Douanes et Accise s'est plainte au nom de ses collègues du fait que les responsables des Douanes se proposaient de divulguer le nom des employés du Directeurat des importations prohibées, en réponse à une demande d'accès à l'information. Les employés estimaient que cela constituait une communication abusive de renseignements personnels les concernant, et craignaient pour leur sécurité.

Quelqu'un avait effectivement demandé à Douanes Canada les noms et titres de compétences des employés du Directeurat. Les employés ont indiqué soupçonner le requérant qui avait formulé cette demande d'être l'un des dirigeants d'un groupe prônant la suprématie de la race blanche qui s'était vu refuser l'importation de documents de propagande haineuse au Canada. Ils

s'inquiétaient de ce qui pourrait leur arriver si cette personne obtenait leurs noms.

Les Douanes ont fourni à contrecœur les renseignements demandés puisque, selon la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, les noms, fonctions et responsabilités des employés du gouvernement ne constituent pas des «renseignements personnels». (Cette définition vise à assurer la transparence et la responsabilité de la fonction publique).

L'enquêteur a constaté que les Douanes n'avaient communiqué pour chaque poste qu'un nom de famille, une initiale et l'énoncé des qualités, et non le curriculum vitae des individus. Le Commissaire a jugé que les Douanes avaient traité cette demande correctement et estimé que la plainte n'était pas fondée.

Les syndicats n'ont pas à connaître les NAS et les adresses domiciliaires des employés

Les mesures disciplinaires prises par les syndicats à l'endroit des employés qui avaient travaillé pendant la dernière grève de la fonction publique se sont soldées par le dépôt de trois plaintes contre le ministère de la Défense nationale et Revenu Canada, et d'une quatrième déposée par le Commissaire à la protection de la vie privée à l'égard du Conseil du Trésor.

Les employés visés par ces mesures se sont plaints que les ministères avaient donné leur numéro d'assurance sociale (NAS) et leur adresse domiciliaire à l'Alliance de la fonction publique du Canada (AFPC), le syndicat de la fonction publique qui avait déclaré la grève.

Pendant la période très tendue qui a suivi la grève, des sections syndicales avaient voté pour la suspension des membres qui n'avaient pas débrayé. La section de la Défense nationale avait même affiché à un babillard du MDN le procès-verbal de sa

réunion ainsi qu'une liste de noms et de numéros d'assurance sociale.

L'AFPC n'étant assujettie ni à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ni à aucune autre loi semblable, les employés n'avaient aucun recours contre le syndicat.

Les ministères avaient appliqué la politique du Conseil du Trésor selon laquelle ils devaient fournir à l'AFPC les noms et NAS des employés dont ils perçoivent les cotisations syndicales en son nom. Cette politique force aussi les ministères à remplir, pour chaque nouvel employé, un formulaire de l'AFPC où doit figurer l'adresse domiciliaire.

Comme il était évident que les ministères ne faisaient que suivre une procédure gouvernementale, le Commissaire a déposé une plainte contre le Conseil du Trésor.

Le gouvernement ne peut communiquer des renseignements personnels que s'il a le consentement de l'intéressé ou s'il en a l'autorité expresse, tel que précisé dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le Conseil du Trésor a soutenu que les conventions collectives conclues en vertu de la *Loi sur les relations de travail* dans la fonction publique lui conférait l'autorité requise. Le Commissaire n'était pas du même avis. Les conventions collectives n'ont pas force de loi. Si une convention entre en conflit avec une loi, c'est la loi qui prime, soit, dans le cas présent, la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Le Conseil du Trésor a résolu la plainte concernant la communication de l'adresse domiciliaire en remettant à tout nouvel employé le formulaire de l'AFPC. Ceux qui choisissent d'adhérer au syndicat transmettent leur adresse domiciliaire alors que l'indication du lieu de travail est suffisante pour ceux qui choisissent de ne pas y adhérer.

Les plaintes relatives à la communication abusive du NAS allaient être rapidement réglées, puisque le Conseil du Trésor était sur le point de remplacer le NAS par un numéro d'employé pour usage interne et par un second numéro pour les organismes externes comme les syndicats. Cette modification résulte de restrictions fédérales qui visent à limiter l'utilisation du NAS aux programmes sociaux et à l'impôt sur le revenu.

Le Commissaire a conclu que les quatre plaintes étaient fondées et qu'elles avaient été résolues.

Transcription de notes sténographiques

Un employé du ministère de la Défense nationale (MDN) s'est plaint qu'on lui avait refusé l'accès aux notes sténographiques prises à l'occasion de deux rencontres ayant porté sur sa conduite (ainsi qu'à leur transcription).

Les services du personnel du MDN ont allégué que ces notes étaient introuvables et que les rapports transmis au plaignant reflétaient adéquatement le déroulement des deux rencontres. Le plaignant n'était pas de cet avis. Devant l'insistance de l'enquêteur, les employés du MDN ont fait des recherches plus poussées et finalement retrouvé les notes en question. L'enquêteur a alors pu les comparer avec les rapports fournis au plaignant, et découvert de nombreuses omissions et divergences.

Les notes sténographiques sur une personne constituent des renseignements personnels; comme la plupart des gens ne lisent pas la sténo, ces notes devraient être transcrites pour les besoins du requérant. Le MDN a refusé de produire une transcription intégrale des notes, soutenant que les rapports fournis étaient exacts (à l'exception d'un paragraphe de l'original omis par inadvertance).

Cet argument n'a pas convaincu l'enquêteur, et le commandant de la base a ordonné que les notes soient transcrites. Les résultats

ont été décevants, la transcription étant encore inexacte. Tous les efforts déployés pendant plusieurs mois pour produire une transcription fidèle ont échoué. En désespoir de cause, l'enquêteur s'est rendu sur la base et, en collaboration avec la secrétaire qui avait pris les notes en sténo, il a réussi à établir une transcription plus fidèle de celles-ci.

Comme le MDN avait refusé de fournir au plaignant les notes sténographiques demandées, puis empêché qu'il obtienne une transcription complète et exacte de ces notes, le Commissaire a jugé que la plainte était fondée et qu'elle avait finalement été réglée, mais non sans un investissement considérable de temps et d'énergie.

Mesures disciplinaires pour refus de consentement

Un employé s'est plaint que la Société canadienne des postes (SCP) l'avait suspendu sans traitement parce qu'il avait refusé de signer un formulaire autorisant son médecin à communiquer des détails au sujet d'un accident de travail.

Un examen fait à l'urgence de l'hôpital avait révélé que ses blessures étaient trop graves pour qu'il puisse même exécuter des «tâches modifiées». Un deuxième examen, effectué à la demande de la SCP, a confirmé le premier diagnostic. Le deuxième médecin a indiqué les limites physiques de l'employé, puis précisé à quel moment il pourrait reprendre son travail, en exécutant d'abord des tâches modifiées puis la totalité de ses tâches.

Cependant, quand l'employé a présenté sa demande d'indemnisation, la SCP a contesté la réclamation, l'avisant que ses tâches avaient été modifiées pour tenir compte de sa blessure. On lui a ensuite demandé de remplir le formulaire de consentement et de fournir encore plus de renseignements médicaux. L'employé a refusé, mais proposé que son médecin réponde à certaines questions précises. Alléguant qu'elle n'avait pas assez de renseignements pour traiter la réclamation, la SCP a

mis l'employé en «situation d'inactivité» sans traitement jusqu'à ce qu'il accepte de signer le formulaire de consentement.

Lorsqu'un employé refuse de signer le formulaire de consentement, la politique de la SCP est de faire examiner cet employé par un médecin de son choix. Dans ce cas, il appert que la SCP avait modifié les tâches de l'employé grâce aux renseignements fournis par le deuxième médecin puis tenté par la suite d'obtenir encore plus de renseignements médicaux. La politique de la SCP n'avait donc pas été respectée; le Commissaire a conclu que la tentative de collecte de renseignements était déraisonnable. On a jugé la plainte fondée.

La SCP est en train de modifier la façon dont elle recueille des détails médicaux supplémentaires, ce qui devrait empêcher que pareille situation ne se reproduise.

Aviser le Commissaire

L'un des traits essentiels de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* réside dans l'interdiction qui est faite au gouvernement de divulguer des renseignements personnels concernant des clients et des employés sans leur consentement. Cependant, la loi prévoit certaines exceptions précises, dont deux qui obligent les organismes gouvernementaux à aviser le Commissaire de la communication de renseignements personnels lorsque l'«intérêt public» prévaut sur la vie privée ou que l'individu peut en tirer un avantage certain.

Il incombe au chef de l'organisme gouvernemental visé—habituellement l'administrateur général—de déterminer si l'«intérêt public» a effectivement préséance. Le Commissaire ne peut pas empêcher la communication des renseignements. Cependant, le fait qu'il en soit avisé lui permet de prévenir la personne concernée s'il le juge nécessaire. Cela permet également aux gestionnaires du gouvernement et au personnel

affectés à la protection des renseignements personnels de discuter des communications envisagées et, quelquefois, de ne communiquer que les renseignements nécessaires, sans détails personnels superflus.

Le Commissaire peut entamer lui-même la procédure de plainte, et la personne concernée peut évidemment en faire autant, quoiqu'il s'agisse alors d'une intervention après le fait.

Le personnel a étudié 3 986 avis de communication, dont 3 938 concernaient la communication de renseignements à des députés. Lorsque le Parlement est dissous en vue d'une élection, les élus perdent leur statut de député. Ils ne peuvent donc plus se prévaloir d'une disposition de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* permettant aux organismes gouvernementaux de communiquer aux députés des renseignements personnels sur les électeurs qui ont fait appel à ces derniers (par exemple, pour une demande de visa).

Pour que les députés puissent continuer d'offrir ce genre de services aux électeurs, le Commissariat a pris des dispositions avec Immigration et Citoyenneté Canada afin de recevoir des rapports périodiques permettant de suivre la situation en période de campagne électorale.

Voilà d'autres exemples d'avis de communication.

Parcs Canada confirme les adresses figurant sur une liste d'électeurs

Le Commissaire a jugé préoccupant le fait que Parcs Canada vérifie certaines adresses à l'aide des listes d'électeurs d'Élections Canada. En vue de déterminer si un couple avait le droit d'habiter à Banff, ville située dans un parc national, Parcs Canada avait demandé à Élections Canada de vérifier l'adresse du couple figurant sur ses listes de Calgary pour la période écoulée depuis 1980.

Ce cas de communication soulevait plusieurs questions évidentes. Les responsables de Parcs Canada avaient-ils avisé les personnes concernées? Avaient-ils tenté d'obtenir leur consentement? Avaient-ils d'abord essayé de vérifier les listes municipales de Calgary? Il était malheureusement trop tard pour y répondre, puisque les renseignements avaient déjà été communiqués. Le Commissaire a avisé le couple.

Révélation à la police de cas possibles de mauvais traitements

Au cours des deux dernières années, Affaires indiennes et du Nord canadien (AINC) a plusieurs fois avisé le Commissaire qu'il communiquait des renseignements contenus dans ses dossiers au sujet d'allégations de mauvais traitements qu'auraient subis des enfants autochtones placés dans des pensionnats administrés par des religieux. Ces allégations avaient fait surface pendant les travaux de la Commission royale sur les peuples autochtones. AINC a transmis l'information à Santé et Bien-être social, à la GRC, à la Police provinciale de l'Ontario et à la Sûreté du Québec.

La communication de ces renseignements fait suite à l'examen de plus de 2 200 dossiers remontant jusqu'aux années 1940. AINC a découvert au moins 33 cas susceptibles d'entraîner des poursuites criminelles.

Un enquêteur affecté à la protection de la vie privée a examiné les documents avant communication et le Commissaire n'a pas avisé les personnes concernées.

La Commission de l'immigration prévient le Barreau de diverses provinces de manquements à la déontologie

La Commission de l'immigration et du statut de réfugié a avisé le Commissaire qu'à plusieurs reprises, des renseignements contenus dans les dossiers de personnes demandant le statut de

réfugié avaient été communiqués à des membres du Barreau de différentes provinces. La Commission se disait préoccupée par l'attitude de plusieurs avocats représentant les clients à ses audiences, et en soupçonnait certains d'avoir manqué à l'éthique professionnelle. (Par exemple, un avocat s'était retiré d'une cause la veille même de l'audience.)

La Commission a fait valoir qu'il est dans l'intérêt public de veiller à ce que les avocats respectent le code de déontologie de leur profession. Le Commissaire n'a pas avisé les clients concernés. Cependant, la CISR a convenu de donner aux employés chargés de la protection de la vie privée l'occasion d'examiner la documentation pertinente avant que les dossiers détaillés ne soient remis aux enquêteurs du Barreau.

Utilisation de la base de données des allocations familiales pour connaître les nouveaux électeurs

Au cours des élections fédérales de l'an dernier, Emploi et Immigration Canada (EIC) a avisé le Commissaire qu'il communiquerait à Élections Canada des renseignements figurant dans sa base de données sur les allocations familiales en vue de mettre à jour des listes électorales.

Lors des élections de 1993, Élections Canada n'a pas effectué son habituel recensement porte-à-porte (sauf au Québec), utilisant plutôt les listes établies à l'occasion du référendum constitutionnel d'octobre 1992. Élections Canada a toutefois demandé l'aide d'EIC pour connaître les noms des Canadiens et Canadiennes qui avaient eu 18 ans après le référendum (et qui avaient donc maintenant le droit de voter). EIC a vérifié sa base de données sur les allocations familiales et retracé les nouveaux électeurs, puis Élections Canada a posté à ces personnes l'information voulue sur la façon de s'inscrire sur les listes électorales.

Même s'il s'agissait ici d'un cas patent d'utilisation «incompatible» avec les fins prévues, EIC a fait valoir que la communication de

ces renseignements était dans l'intérêt public, puisqu'elle visait à favoriser l'exercice généralisé et individuel d'un droit démocratique, soit le droit de voter. Le Commissaire n'a formulé aucune objection.

Demandes de renseignements

Nouveau record pour le bureau : 8 688 demandes de renseignements ont été reçues comparativement à 5 184 l'an passé, soit une augmentation de 68 p. 100. La majorité de ces demandes sont traitées par deux agents qui font office de centre d'information en ce qui concerne la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du Canada, et orientent les clients vers d'autres organismes du gouvernement et de l'industrie privée.

La plupart des personnes qui appelaient voulaient savoir comment utiliser ou interpréter la Loi (41 p. 100); 26 p. 100 désiraient recevoir des publications du Commissariat; 17 p. 100 se plaignaient que certains organismes ne soient pas assujettis à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*; 7 p. 100 voulaient se plaindre de l'utilisation abusive du numéro d'assurance sociale.

Ces personnes sont souvent étonnées de découvrir que certaines sociétés d'État échappent à la Loi. Le personnel a répondu à plusieurs appels provenant d'employés d'Énergie atomique du Canada Limitée (EACL) à qui on avait refusé l'accès à leur dossier personnel et qui n'avaient aucun recours. La direction d'EACL a aussi appelé pour savoir si elle pouvait simplement se conformer à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, bien que l'organisme n'y soit pas assujetti.

Le Commissaire incite évidemment tous les organismes à appliquer les principes régissant la protection de la vie privée. Cependant, il est décevant de constater que sept ans après la révision de la Loi par le Parlement (et bien qu'il ait été

recommandé d'y assujettir les sociétés d'État) une bonne partie de l'appareil fédéral y échappe encore.

L'une de ces institutions est le Parlement lui-même. Beaucoup d'appelants se disaient contrariés de n'obtenir aucune réponse à leur demande de consultation de certaine pièces de correspondance du bureau du Premier Ministre ou des membres du Cabinet.

La nouvelle loi québécoise (entrée en vigueur le 1^{er} janvier 1994) a eu un effet immédiat sur le travail de l'unité. En effet, au Québec, la protection des renseignements personnels s'étend maintenant au secteur privé et les Québécois sont heureux d'apprendre que la Commission d'accès à l'information du Québec peut leur venir en aide.

Deux types d'entreprises du secteur privé font l'objet de plaintes incessantes, soit les agences d'évaluation du crédit et les institutions financières. Après avoir demandé le consentement des intéressés, le Commissaire a transmis plusieurs plaintes à Equifax, qui en assurera le suivi. (Les agences québécoises d'évaluation du crédit sont maintenant assujetties à la nouvelle loi provinciale.) Les demandes de renseignements concernant l'obtention et la communication de renseignements personnels par les institutions financières doivent être transmises aux banques.

Surveillance sur l'autoroute 401

Plusieurs personnes ont appelé pour se plaindre qu'elles avaient été surveillées alors qu'elles circulaient sur l'autoroute 401 (principale artère est-ouest dans le sud de l'Ontario) au cours de la fin de semaine précédente. Le ministère des Transports de l'Ontario avait apparemment installé des caméras vidéos pour vérifier le débit de circulation, des numéros de plaque d'immatriculation avaient été notés, et les propriétaires des véhicules en question avaient ensuite reçu un questionnaire. Un homme a ainsi reçu deux questionnaires, un parce qu'il avait été

filmé au volant de sa propre voiture et un second parce qu'il conduisait la voiture de son amie.

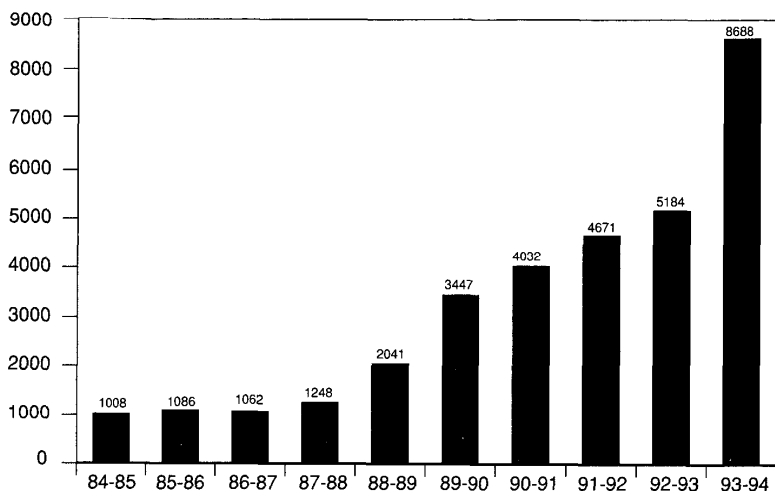
Le personnel a transmis ces appels au Commissaire à la protection de la vie privée de l'Ontario, qui a porté plainte à ce sujet.

Pas de frais pour la prise d'empreintes digitales lors de la consultation du dossier personnel

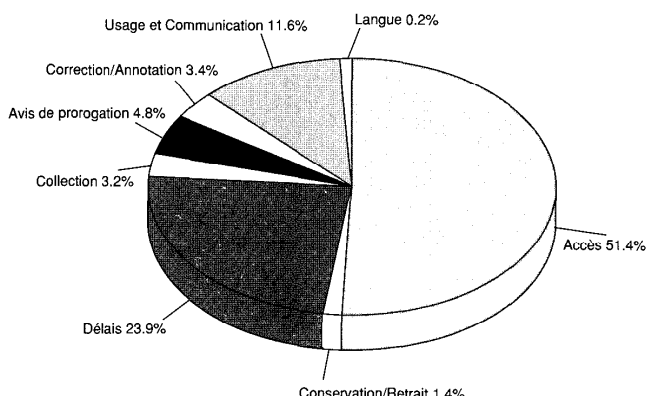
Certaines personnes ont voulu savoir pourquoi le bureau local de la GRC exigeait 26,75 \$ pour prendre leurs empreintes digitales aux fins d'identification lorsqu'elles demandaient à consulter leur dossier personnel, alors qu'il n'en coûte rien en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Les préposés aux renseignements ont établi que la GRC recouvre maintenant les frais de prise d'empreintes à des fins d'«emploi». Cependant, la personne qui doit confirmer son identité par ses empreintes digitales afin de consulter son dossier personnel ne devrait rien avoir à déboursier. L'administration centrale de la GRC a expliqué la procédure aux bureaux régionaux et, à l'avenir, le personnel transmettra les appels à l'administration centrale qui accordera les dispenses voulues. Quand le demandeur reçoit son dossier, la GRC lui retourne ses empreintes.

Demandes de renseignements 1984-94



Plaintes réglées par motifs 1993-1994



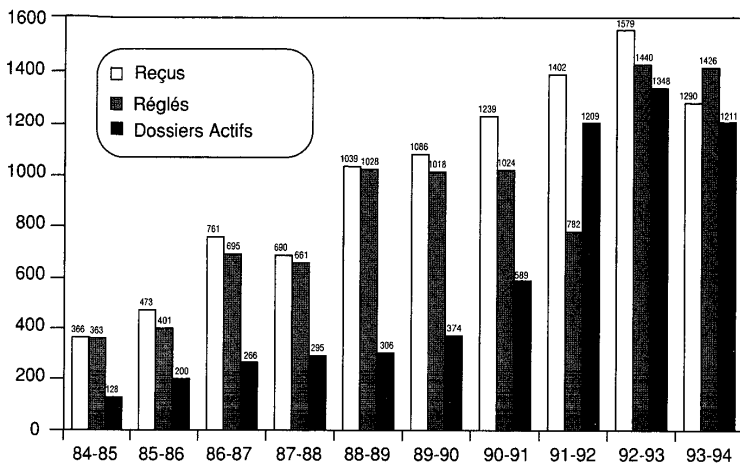
Les dix ministères les plus visés selon les plaintes reçues

Ministère	TOTAL	Motifs		
		Accès	Délais	Vie privée
Service correctionnel Canada	202	80	91	31
Emploi et Immigration Canada	184	64	51	69
Revenu Canada—Impôt	135	52	67	16
Défense nationale	103	48	36	19
Gendarmerie royale du Canada	94	56	26	12
Société canadienne des Postes	68	40	2	26
Service canadien du renseignement de sécurité	59	39	19	1
Agriculture Canada	57	34	6	17
Affaires indiennes et du Nord Canada	48	4	44	0
Revenu Canada—Douanes et Accise	44	21	11	12
AUTRE	296	166	48	82
TOTAL	1 290	604	401	285

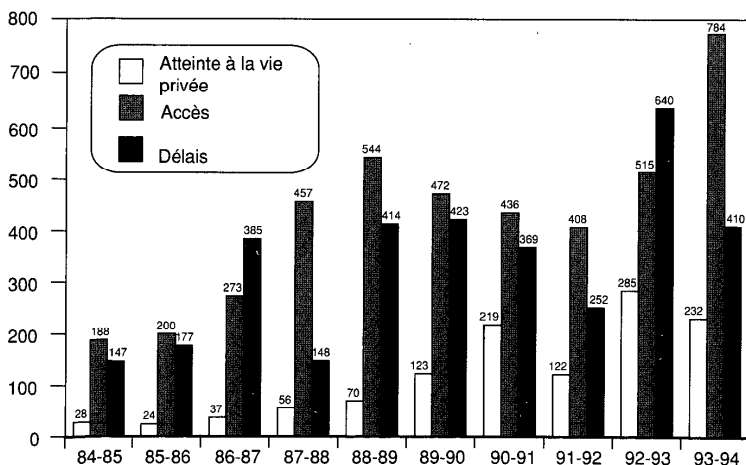
Plaintes par motifs et résultats

Motifs	Résultats				TOTAL
	Bien-fondée	Bien-fondée; résolue	Non fondée	Abandonnée	
Accès	13	216	524	31	784
Accès	11	212	481	29	733
Correction/Annotation	2	4	41	1	48
Répertoire	0	0	0	0	0
Langue	0	0	2	1	3
Atteinte à la vie privée	23	84	110	15	232
Collecte	8	6	26	6	46
Conservation/Retrait	5	6	9	0	20
Usage & Communication	10	72	75	9	166
Délais	223	2	164	21	410
Délais	192	1	127	21	341
Avis de prorogation	31	1	37	0	69
TOTAL	259	302	798	67	1 426

Plaintes réglées 1984-1994



Plaintes réglées et motifs 1984-1994



Plaintes Réglées par Institutions et Résultats

Institution	Nombre	Bien-fondée	Bien-fondée; Résolue	Non fondée	Abandon- née
Anciens combattants Canada	2	1		1	
Affaires extérieures Canada	17	5	3	8	1
Affaires indiennes et du Nord Canada	5			5	
Agence canadienne de développement international	1			1	
Agriculture Canada	4			3	1
Approvisionnement et Services Canada	10	1	3	5	1
Archives nationales du Canada	72		50	22	
Bureau du Conseil Privé	6	3		3	
Commissariat aux langues officielles	4	2	1	1	
Commission canadienne des droits de la personne	2			2	
Commission de l'immigration et du statut du réfugié	10	10			
Commission de la Fonction publique du Canada	10	2	2	4	2
Commission des plaintes du public contre la GRC	4	2		2	
Commission nationale des libérations conditionnelles	29	3	7	19	
Communications, Ministère des	3		2	1	
Conseil de la radio-diffusion et des télécommunications canadiennes	6		1	4	1
Conseil du Trésor du Canada, Secrétariat	1		1		
Consommation et Corporations Canada	4			4	
Corporation commerciale canadienne	1	1			
Défense nationale	76	30	11	35	
Élections Canada	1			1	
Emploi et Immigration Canada	149	43	29	55	22

Plaintes Régées par Institutions et Résultats

Institution	Nombre	Bien-fondée	Bien-fondée; Résolue	Non fondée	Abandon- née
Énergie, Mines et Ressources Canada	3		1	2	
Enquêteur correctionnel Canada, L'	1	1			
Environnement Canada	4		1	3	
Gendarmerie royale du Canada	94	11	6	74	3
Industrie, Science et Technologie	5		2	3	
Justice, Ministère de la	13	1	1	9	2
Monnaie royale canadienne	3	1	1	1	
Revenu Canada—Douanes et Accise	99	35	20	43	1
Revenu Canada—Impôt	80	16	11	29	24
Santé et Bien-être social Canada	131	14	13	104	
Secrétariat d'État du Canada	4		1	3	
Service canadien du renseignement de sécurité	97	1		96	
Service Correctionnel Canada	267	61	59	144	3
Société canadienne d'hypothèques et de logement	1				1
Société canadienne des Postes	150	13	45	90	2
Solliciteur général Canada	7			7	
Statistique Canada	1			1	
Transports Canada	40	1	30	6	3
Travail Canada	4	1	1	2	
Travaux publics Canada	4			4	
Voie maritime du Saint-Laurent, La	1			1	
TOTAL	1,426	259	302	798	67

Origine des plaintes réglées

Terre-Neuve	19
Île-du-Prince-Édouard	3
Nouvelle-Écosse	63
Nouveau-Brunswick	96
Québec	191
Région de la Capitale nationale—Québec	30
Région de la Capitale nationale—Ontario	156
Ontario	448
Manitoba	43
Saskatchewan	70
Alberta	106
Colombie-Britannique	196
Territoires du Nord-Ouest	0
Yukon	0
Hors Canada	5
TOTAL	1 426

Au Commissariat

En toute conformité

L'année écoulée en a été une de perpétuels changements : l'appareil fédéral a été réorganisé en profondeur, la technologie a continué de susciter de nouvelles questions, et le Commissariat a complété sa restructuration afin de mieux répondre aux nouvelles priorités et à l'augmentation de la charge de travail.

En juin, le gouvernement a annoncé la suppression ou le regroupement de quinze ministères et organismes gouvernementaux afin de rationaliser les opérations et d'accroître l'efficacité de l'administration fédérale. Puisque le Commissariat a pour mandat de vérifier si toutes les institutions gouvernementales assujetties à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* s'y conforment, la Direction a créé de grandes enveloppes de programmes qui reflètent ces modifications. Les portefeuilles sont: social et culturel, juridique et sécurité, économie et environnement, services gouvernementaux et organismes centraux et enfin, un regroupant le transport, Postes Canada et 12 autres organismes.

Les nouveaux responsables de portefeuilles permettront au Commissaire de disposer sur place de spécialistes capables de mener vérifications et enquêtes spéciales, de suivre l'évolution du droit, et de conseiller les ministères en plus de leur offrir la formation nécessaire. Ces responsables cerneront les secteurs problématiques et concentreront leurs efforts et leurs ressources là où ils auront le plus d'effet. Les vérifications sont maintenant davantage axées sur des problèmes précis que sur le fonctionnement des ministères.

En outre, le Commissariat intègre maintenant planification stratégique et vérification de la conformité. Le personnel peut ainsi diagnostiquer les problèmes pendant les vérifications et y trouver des solutions applicables à l'organisme visé ainsi qu'à toutes les instances gouvernementales. Cette façon de procéder permet

également d'identifier les questions qui exigent une recherche particulière.

Même si la Direction a procédé à des ajustements internes, elle n'a pas chômé pour autant : sept vérifications dans des ministères, treize suivis de vérifications antérieures, neuf enquêtes sur des incidents, deux études spéciales et analyse d'une vérification effectuée par les vérificateurs internes d'une société d'État.

On trouvera dans les pages suivantes le sommaire des tendances et des problèmes courants relevés lors des vérifications et des suivis, un bref résumé des résultats des vérifications et des recommandations, ainsi que l'exposé de plusieurs enquêtes sur des incidents.

Rapports d'incidents

Le nombre d'incidents signalés au Commissaire à la protection de la vie privée concernant la perte, le vol ou la communication inappropriée de renseignements personnels grimpe. Faut-il y voir l'effet d'une prise de conscience nouvelle ou plutôt d'une négligence accrue? Cela reste à déterminer. Les ministères ont signalé 12 incidents en 1993-1994, comparativement à trois l'année précédente. Sur les 12 incidents signalés, sept ont amené le Commissaire à formuler des recommandations aux ministères, deux ne constituaient pas une infraction à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et trois font actuellement l'objet d'une enquête. En voici quelques exemples.

Des dossiers de détenus remis à d'autres détenus

Le Service correctionnel du Canada (SCC) a avisé par deux fois le Commissaire qu'il avait divulgué accidentellement des renseignements personnels sur un détenu à un autre détenu. Dans les deux cas, il s'était produit une erreur administrative au

moment de traiter la demande d'un détenu qui voulait consulter son dossier personnel. L'erreur était d'autant plus grave que personne n'avait remarqué que le nom inscrit sur la formule de demande était différent du nom indiqué au dossier. Ce genre d'erreur est rare, compte tenu du nombre de demandes traitées par le SCC. Cependant, c'est une erreur grave qui pourrait mettre en péril la sécurité d'un détenu.

Les procédures en place auraient dû empêcher la communication de ces renseignements, mais le Commissaire a néanmoins recommandé au SCC d'émettre des directives à l'intention de tout le personnel appelé à traiter les demandes de renseignements personnels des détenus. Les personnes qui doivent sortir les dossiers devront s'assurer que le nom du détenu et le numéro matricule du service pénitentiaire fédéral correspondent à ceux qui figurent sur la formule de demande pour être bien certains qu'ils ont en main le bon dossier.

La GRC fait enquête sur une «enveloppe brune» d'Emploi et Immigration

À la suite d'un article paru le 29 avril 1993 dans le **Globe and Mail**, le Commissaire a entrepris d'enquêter sur un cas de communication abusive. Il était question dans l'article de renseignements personnels sur des immigrants illégaux et des requérants du statut de réfugié qu'un politicien à l'échelle municipale aurait divulgués au journaliste lors d'une tribune sur le crime. Ce politicien avait apparemment reçu d'un employé d'Emploi et Immigration Canada (EIC) une «enveloppe brune» contenant divers documents, dont des renseignements personnels provenant du Centre d'information de la police canadienne et une liste d'étrangers ayant été accusés de différentes infractions criminelles et ayant peut-être enfreint la *Loi sur l'immigration*.

Le personnel du Commissariat à la protection de la vie privée a confirmé que les documents contenaient des renseignements personnels dont EIC avait la responsabilité, et que le politicien

n'était pas autorisé à les avoir en sa possession. Cependant, comme EIC a demandé à la GRC de procéder à une enquête criminelle, le Commissaire a mis fin à sa propre enquête. EIC a également pris certaines mesures pour empêcher que pareil incident ne se reproduise.

D'alléchants petits ordinateurs

Les précieux petits ordinateurs mallettes sont une cible alléchante pour les voleurs, du fait qu'ils valent relativement cher, qu'ils sont faciles à transporter et très en demande. Outre leur valeur, qui est loin d'être négligeable, la mémoire de ces ordinateurs contient souvent une foule de données personnelles, à preuve l'appareil qui avait été volé dans l'automobile d'un employé d'Anciens combattants Canada. L'ordinateur renfermait les nom, adresse, date de naissance, revenu mensuel et montant du chèque de 1 100 bénéficiaires des programmes destinés aux anciens combattants, ainsi que des détails personnels sur les parents ayant droit aux prestations en cas de décès du bénéficiaire.

Le ministère des Anciens combattants a plus tard signalé un second vol; il s'agissait cette fois de deux ordinateurs mallettes que les voleurs avaient emportés après être entrés par effraction dans un bureau de district. Aucun de ces ordinateurs n'était protégé par le logiciel de sécurité «Watchdog», car le ministère n'avait pas encore reçu ce logiciel pour lequel une commande en vrac avait été faite. Par conséquent, tous les renseignements contenus dans les trois ordinateurs étaient accessibles.

Évidemment, le cas de ce ministère n'est pas isolé. Plusieurs autres ministères ont signalé des vols d'ordinateurs. Par exemple, Consommation et Affaires commerciales (qui fait maintenant partie d'Industrie Canada) s'est fait voler 15 ordinateurs portatifs depuis février 1992. D'après les employés du service de sécurité, plusieurs de ces ordinateurs étaient tout neufs et ne contenaient aucune donnée alors que d'autres étaient surtout utilisés par les inspecteurs du Bureau de la consommation, et les données qu'ils

contenaient n'étaient pas à caractère personnel. Le personnel de Consommation et Affaires commerciales ne savaient pas si les ordinateurs mallettes étaient protégés par un logiciel de sécurité.

Ce n'est sans doute pas l'information contenue dans les ordinateurs mallettes qui attire d'abord les voleurs. Néanmoins, s'il s'agissait d'information confidentielle sur support papier, les ministères n'accepteraient jamais qu'elle soit rangée dans des classeurs non fermés à clé. Pourtant, il y a des employés qui peuvent transporter sur un ordinateur mallette des données confidentielles sans que l'ordinateur ne soit protégé par un logiciel de sécurité. Quand on sait à quel point ces ordinateurs sont faciles à voler, cela confine à la négligence.

Dans le cas du vol commis à Anciens combattants Canada, le Commissaire a conclu qu'il aurait été trop compliqué d'aviser un aussi grand nombre de clients (dont certains étaient décédés) de l'éventuelle divulgation de renseignements personnels les concernant. Cependant, il a recommandé au Ministère de cesser de fournir des ordinateurs mallettes au personnel tant que ces appareils ne seraient pas protégés. De plus, les mesures de sécurité devraient être obligatoirement activées sur les appareils laissés sans surveillance.

Perte de dossiers de l'avocat-conseil des pensions

En juin dernier, l'avocat-conseil en chef des pensions a avisé le Commissaire que le bureau du district d'Ottawa avait égaré les dossiers de trois clients, vraisemblablement lors de sa réinstallation à un nouvel étage de l'immeuble où il était situé. Le bureau de district a avisé les personnes dont les dossiers avaient été perdus. Il s'agit selon toute apparence d'un incident isolé et non d'un manquement aux procédures établies. Le personnel du Commissariat a quand même recommandé au bureau des mesures additionnelles pour que les dossiers des clients soient désormais déménagés en toute sécurité.

Document de la Société du crédit agricole trouvé dans la rue

En février 1994, la Société du crédit agricole (SCA) a avisé le Commissaire à la protection de la vie privée qu'un document de quatre pages contenant des renseignements personnels (dont le dossier de crédit d'un client) avait été trouvé dans une rue de Regina. La personne qui avait trouvé ce document l'avait retourné au client, qui, on le comprendra, n'a guère apprécié l'incident. La SCA a mené son enquête, mais comme elle n'a pas pu établir comment le document en question avait pu aboutir dans la rue, elle a demandé au Commissaire de faire enquête.

Les enquêteurs du Commissariat n'ont pas eu plus de succès. La SCA a pris des dispositions pour empêcher semblable incident à l'avenir, mais le Commissariat a néanmoins formulé plusieurs recommandations concernant les transmissions par télécopieur et la sécurité physique.

Vérifications

Conseil canadien des relations du travail

Le Conseil est un organisme quasi judiciaire qui peut accorder le droit de négocier, le modifier ou y mettre fin; il peut aussi, en vertu du *Code canadien du travail*, régler des plaintes de pratiques déloyales en matière de travail. L'enquête a été menée à l'administration centrale du Conseil à Ottawa, ainsi qu'au bureau régional de Toronto.

L'enquête a révélé que le CCRT respecte généralement la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et les principes de traitement équitable de l'information qui y sont établis. Cependant, les enquêteurs ont relevé plusieurs sources de préoccupation en matière de respect de la vie privée :

- Il faudrait offrir de la formation pour combler un manque substantiel d'information sur la *Loi sur la protection des*

renseignements personnels et sur ce qu'il faut considérer comme des renseignements personnels.

- Il faudrait modifier la description des fichiers de renseignements personnels, qui ne fait mention que des renseignements au sujet des employés, pour qu'elle s'applique aussi aux membres du Conseil.
- Le bureau central du greffe (où sont conservés les dossiers des opérations) devrait être fermé à clé pour éviter que les employés qui travaillent en dehors des heures normales n'aient librement accès à des renseignements personnels dont ils n'ont pas besoin.
- Le Conseil devrait faire l'acquisition de déchiqueteurs pour les bureaux régionaux, qui n'ont actuellement aucun moyen de détruire les documents confidentiels.
- Le Conseil devrait élaborer des procédures permettant de contrôler l'abondante circulation de renseignements personnels par télécopieur entre l'administration centrale et les bureaux régionaux.
- Les membres du Conseil ne reconnaissent pas tous que les notes qu'ils prennent pendant les audiences constituent des renseignements personnels tombant sous la responsabilité du CCRT. Cette question a fait l'objet d'une plainte qui n'est pas encore réglée.

Une question non résolue est le mandat du Conseil en ce qui a trait à la publication de ses décisions. Celles-ci contiennent souvent des renseignements personnels visant les parties en cause, ainsi que les témoins. Le Commissariat a demandé au Conseil de prouver qu'il était en droit de divulguer ces renseignements ou de montrer comment la divulgation est conforme à la Loi sur la protection des renseignements personnels.

Société du crédit agricole (SCA)

La vérification a été réalisée au siège de la SCA, à Régina, ainsi qu'au bureau de district régional de Moncton.

Les vérificateurs ont relevé plusieurs points à améliorer, entre autre :

- la SCA devrait indiquer clairement dans la description de ses fichiers qu'elle utilise des renseignements personnels tirés des demandes de prêt agricole aux audiences des commissions d'examen des prêts et du Bureau d'examen de l'endettement agricole;
- la SCA devrait améliorer sa sécurité interne; les enquêteurs ont vu des portes ouvertes donnant accès à des salles de dossiers, des bureaux individuels inoccupés et non fermés, dans lesquels on avait laissé des ordinateurs allumés et des documents personnels sur les bureaux;
- la SCA devrait restreindre l'accès des surveillants à l'information confidentielle contenue dans les dossiers personnels, par exemple, l'information médicale, les dossiers financiers et les déductions sur la paye, à moins d'un besoin démontré;
- la SCA devrait veiller à ce que les demandes de prêt refusées ou annulées, les dossiers d'évaluation des employés et autres documents de cette nature ne soient pas conservés au-delà de la période approuvée par les Archives nationales;
- la SCA devrait veiller à ce que tous les contrats de service supposant l'accès à des renseignements personnels (services de paye, d'aide à la programmation et d'entreposage à l'extérieur) contiennent des dispositions sur la protection des données personnelles;

-
- la SCA devrait sensibiliser davantage son personnel à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

La SCA a réagi rapidement aux recommandations et suggestions du Commissaire et pris les dispositions voulues.

Banque fédérale de développement

La Banque fédérale de développement est une société d'État créée pour promouvoir et développer le secteur des petites entreprises canadiennes. La Banque n'étant pas assujettie à toutes les règles et politiques du Conseil du Trésor, elle jouit d'une plus grande liberté administrative. Pour cette raison, le Commissariat a modifié sa démarche habituelle de vérification.

La Banque fait très bonne figure en matière de protection des renseignements personnels. En outre, les vérificateurs ont confirmé que la Banque ne recueille que les renseignements dont elle a besoin pour accorder et gérer des prêts aux petites entreprises. Elle demande l'information directement à ses clients et, si elle doit obtenir des renseignements d'autres sources, elle obtient d'abord leur consentement écrit. La Banque demande également l'autorisation écrite de ses clients avant de communiquer des renseignements qui les concernent, sauf dans les cas où elle se conforme à une ordonnance du tribunal ou recouvre un prêt impayé.

La vérification a néanmoins mis à jour quelques faiblesses : la Banque n'indique pas dans **Info Source** tous les renseignements qu'elle recueille au sujet de ses clients et de ses employés, elle n'indique pas non plus toutes les utilisations qu'elle fait de ces renseignements, et elle n'informe pas les personnes concernées qu'elles ont le droit d'examiner les renseignements à leur sujet en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Les vérificateurs ont rapidement relevé des difficultés communes à plusieurs institutions fédérales :

-
- les gestionnaires ont libre accès aux dossiers des employés, alors que ces dossiers pourraient contenir des renseignements d'ordre médical ou financier;
 - les employés ont une connaissance limitée de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, bien qu'ils traitent constamment ce genre de renseignements;
 - de grandes quantités de renseignements personnels circulent entre les bureaux par télécopieur, sur des lignes non protégées;
 - il n'y a aucune réglementation ou directive en matière de protection des renseignements personnels dans le cas d'employés qui circulent avec des dossiers de clients ou des ordinateurs mallettes, et
 - les entrepreneurs ne sont pas assujettis aux mêmes règles que les employés de la Banque, car les contrats de services personnels conclus par la Banque ne comportent aucune clause relative à la protection des renseignements personnels.

Travail Canada

La vérification a porté sur Travail Canada, avant qu'il ne devienne une composante de Développement des ressources humaines Canada. Il ressort que les pratiques de Travail Canada en ce qui concerne les renseignements personnels respectent en général la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et les pratiques équitables de traitement de l'information. Cependant, les enquêteurs ont cerné trois problèmes particuliers.

Le premier problème est lié à la publication des décisions rendues en vertu du *Code canadien du travail* dans les causes de congédiement injustifié. Travail Canada publie ces décisions détaillées dans un bulletin mensuel et sur support informatique. Les causes sont également recensées dans une publication privée.

Le Commissaire à la protection de la vie privée reconnaît l'importance de la jurisprudence dans les affaires de congédiement injustifié (et autres questions concernant les relations de travail) mais à son avis, il n'est pas nécessaire que le nom et d'autres identifiants soient publiés. Si ces derniers étaient supprimés, ces décisions pourraient quand même servir de précédent, mais la vie privée des individus concernés serait mieux protégée.

Le ministère a accepté de prendre les observations du Commissaire en considération.

Le deuxième problème est fréquent, et il est lié au travail à contrat effectué par des entreprises privées qui doivent avoir accès à des renseignements personnels. Les enquêteurs ont constaté que certains contrats de Travail Canada ne contenaient pas les dispositions voulues en ce qui concerne la protection de la vie privée. Il s'agissait habituellement de contrats d'une valeur de moins de 5 000 \$ qui avaient été conclus par des gestionnaires locaux, comme entre autres, des contrats liés à l'obtention d'aide temporaire ou à la nomination d'arbitres dans des litiges en matière de relations de travail. Les contrats d'une plus grande valeur sont normalement revus par le personnel de l'Accès à l'information et la protection des renseignements personnels (l'AIPRP) du ministère et contiennent les clauses appropriées.

Les représentants de Travail Canada ont accepté d'ajouter les dispositions voulues en matière de protection de la vie privée dans tous les contrats supposant l'accès à des renseignements personnels.

Enfin, l'enquête a révélé que le personnel des bureaux régionaux connaît très mal la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Quant au personnel de la région de la capitale nationale, s'il est mieux renseigné, cela semble être davantage attribuable à la proximité du bureau de l'AIPRP du ministère qu'à des mesures actives de sensibilisation. Après avoir reçu les

résultats préliminaires de la vérification, le personnel de l'AIPRP de Travail Canada a inscrit les membres de l'équipe de gestion sur la liste de distribution de son bulletin. On veillera également à ce que des cours additionnels soient offerts sur l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information* afin de sensibiliser davantage les employés à leurs responsabilités.

Vérifications internes — Banque du Canada

Le Commissaire encourage vivement les ministères à mener leurs propres vérifications internes quoique très peu le font. La plupart des organismes possèdent des moyens de vérification interne et l'ajout de la manutention des dossiers personnels à la vérification ne devrait pas se révéler un exercice fastidieux. Le personnel de l'AIPRP est en mesure d'offrir des conseils et d'évaluer les résultats.

La Banque du Canada a mené la seule vérification interne de la vie privée cette année. Les résultats de la vérification de la banque sont caractéristiques de ce que le personnel de la vie privée aurait mis à jour ailleurs. Certains renseignements personnels sont gardés plus longtemps que nécessaire et d'autres ne sont pas protégés de manière appropriée contre la consultation par des membres du personnel n'ayant pas besoin d'y avoir accès. La vérification a aussi démontré le besoin pour la Banque de réviser les descriptions qu'elle publie dans **Info Source** et de développer des lignes directrices sur l'utilisation des télécopieurs pour la transmission de renseignements personnels. La Banque du Canada travaille à combler ces lacunes.

Le nouveau chef de portefeuille du Commissariat assurera le suivi de la vérification menée par la banque.

Suivi

Cette année, le personnel a continué à faire le suivi des vérifications antérieures afin de déterminer si les recommandations formulées avaient été mises en application. Les enquêteurs ont revu les vérifications de treize organismes et constaté que 41 des 53 recommandations formulées (77 p. 100) avaient été entièrement suivies, ce qui constitue un pourcentage légèrement plus élevé que celui de l'année précédente. Huit recommandations avaient été partiellement appliquées, et seulement quatre étaient restées lettre morte.

Les organismes en question sont les suivants : Conseil consultatif canadien sur la situation de la femme, Commission canadienne d'examen des exportations de biens culturels, Administration de pilotage des Grands Lacs, Société pour l'expansion des exportations, Investissement Canada, Administration de pilotage des Laurentides, Commissariat aux langues officielles, Commission de la capitale nationale, Comité de surveillance des activités du renseignement de sécurité, Conseil de recherches en sciences humaines, Conseil des normes, et Condition féminine Canada.

Ces organismes avaient suivi toutes les recommandations visant à sensibiliser davantage le personnel à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, organisant à cette fin des programmes de formation, et l'un deux avait même publié un bulletin interne à ce sujet. Ils avaient aussi intégré aux contrats officiels avec des tiers des clauses relatives à la protection des renseignements personnels ainsi confiés, resserré les méthodes de transmission de l'information aux bureaux régionaux, amélioré les mesures de sécurité matérielle et accordé plus de soins à l'embauche du personnel de conciergerie.

Les recommandations concernant la période de conservation des dossiers personnels ont amené trois organismes à réviser leurs

délais de conservation avec l'aide des Archives nationales, et d'autres organismes ont ajouté les détails pertinents aux descriptions publiées dans **Info Source**. Par ailleurs, certains organismes étaient en train de faire le ménage des dossiers et d'éliminer les documents périmés, y compris les évaluations de rendement remontant à plus de cinq ans.

Dans bon nombre de cas (15 recommandations), les vérificateurs avaient constaté que les organismes n'avaient pas décrit leurs fichiers de renseignements dans **Info Source** ou que ces descriptions étaient inexactes. Dans six cas (40 p. 100), les organismes n'avaient pas effectué les changements. Or, la mise à jour d'**Info source** est plus qu'une formalité administrative. Ce répertoire est la clé qui donne à chacun accès aux renseignements personnels qui le concernent, et qui lui permet de corriger les erreurs, le cas échéant. Si les listes sont incomplètes ou inexactes, c'est que l'organisme ne s'acquitte pas de toutes ses obligations au sens de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, notamment l'obligation qu'il a de préciser la nature des renseignements qu'il recueille et la façon dont il les utilise et les communique.

Élimination des ordinateurs

La technologie de l'information poursuit sa course effrénée, et les ordinateurs sont dépassés bien avant d'être hors d'usage. Lorsque les vieux ordinateurs sont mis au rancart, leur disque dur (où sont stockées la plupart des données) prennent le même chemin, alors qu'ils contiennent souvent des masses de données. Il arrive que ces données renferment des renseignements confidentiels à caractère personnel, comme l'a découvert récemment un gouvernement provincial.

Un organisme gouvernemental albertain fait réparer un de ses ordinateurs. Le disque dur, qui était en mauvais état, est retiré, réparé puis vendu dans un commerce local. Personne n'a songé à

vérifier si les données qu'il contenait avaient été effacées au préalable. L'acheteur a ainsi trouvé sur son nouveau disque des renseignements personnels sur les employés de l'organisme gouvernemental, et la nouvelle a évidemment fait le tour des médias.

La même chose peut arriver à n'importe qui. Il ne suffit pas d'«effacer» ou de «formater» un disque dur pour en vider complètement la mémoire : il faut un logiciel spécial. À la lumière de ce qui était survenu en Alberta, les vérificateurs du Commissariat ont voulu voir comment les choses se passaient dans l'administration fédérale.

Il est impossible de savoir si des ordinateurs excédentaires ont été vendus avec des disques durs remplis de données, parce que la façon de procéder a changé récemment. Cependant, après avoir vu ce qui s'était produit dans le cas de classeurs (voir le rapport annuel de 1992-1993) il y a de quoi se poser des questions. Les vieux ordinateurs étaient auparavant vendus, tout comme d'autres articles, par la Corporation de disposition des biens de la Couronne (CDBC), mais il semble que la CDBC ne vérifiait pas si les disques durs avaient été effacés—cette responsabilité incombant aux ministères.

À l'été 1993, les ministères de l'Industrie et des Services gouvernementaux ont mis sur pied le programme Ordinateurs pour l'école, avec l'aide des Telephone Pioneers of America (Canada). Ce programme vise à recueillir les vieux ordinateurs du gouvernement fédéral en différents points du Canada, à les vérifier et à les réparer, pour les donner ensuite aux écoles. Ce faisant, chaque disque dur est vérifié et vidé de toutes ses données à l'aide d'un programme approuvé par la Gendarmerie royale du Canada. Il ne reste aucune donnée dans les ordinateurs fournis.

Il faut se réjouir du travail méticuleux que font les responsables du programme Ordinateurs pour l'école, d'autant plus que selon les

techniciens en réparation, environ 95 p. 100 de tous les ordinateurs donnés contiennent d'anciens programmes, des données, ou les deux. Et ce, malgré les directives que le gouvernement adresse aux ministères pour qu'ils s'assurent que les disques durs sont parfaitement vides. Compte tenu de la piètre performance des ministères à cet égard, il se peut que l'absence de fuites embarrassantes soit un fruit du pur hasard.

Le programme présente l'avantage non seulement de fournir aux écoles canadiennes des ordinateurs en bon état, mais aussi de garantir que la mémoire des ordinateurs excédentaires est complètement vierge lorsque le gouvernement s'en départit. Les ministères doivent néanmoins assumer toute la responsabilité à cet égard avant que leur matériel soit donné ou vendu.

Gestion intégrée

La Gestion intégrée assure le soutien administratif à la fois du Commissariat à l'information et du Commissariat à la protection de la vie privée. Les services dispensés (finances, personnel, informatique, bibliothèque et administration générale) sont centralisés pour éviter le double emploi et réduire les coûts.

Le budget des deux Commissariats pour l'exercice financier 1993-1994 était de 6 819 000 \$, en hausse de 58 000 \$ par rapport à 1992-1993. Pour la même période, les dépenses réelles se sont élevées à 6 582 000 \$, dont 5 230 000 \$ pour la gestion du personnel et 565 000 \$ pour les services professionnels et spéciaux, ce qui représente plus de 88 p. 100 de toutes les dépenses. Ce qui reste, soit 787 000 \$, a servi à absorber la totalité des autres frais, y compris la poste, le téléphone, le matériel de bureau et les fournitures. Le graphique ci-dessous fait état des ressources humaines et financières par programme.

Les commissariats ont approuvé de nouvelles politiques en matière de langues officielles et de déploiement.

	Information	Vie privée	Gestion intégrée	Total
Salaires	1 809 422	2 172 003	653 121	4 634 516
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	243 950	267 750	83 300	595 000
Transports et communications	50 267	78 214	156 280	284 761
Information	24 100	47 775	1 383	73 258
Services professionnels et spéciaux	317 490	62 998	184 885	565 373
Locations	10 854	294	12 797	23 945
Achats de services de réparation et d'entretien	8 300	1 533	2 620	12 453
Services publics, fournitures et approvisionnements	23 634	15 491	36 602	75 727
Acquisition de machines et d'équipement	84 185	80 955	140 833	305 973
Autres dépenses	9 587	1 182	75	10 844
TOTAL	2 581 789	2 728 195	1 271 896	6 581 880

(Les dépenses n'incluent pas les ajustements de fin d'année reflétés dans la section des comptes publics 1993-1994 traitant des commissariats.)

Le service du personnel a continué de donner son appui aux plans des commissaires visant à mettre en œuvre les mesures prises à l'échelle du gouvernement pour simplifier les classifications et appliquer les modifications prévues dans la *Loi sur la réforme de la fonction publique* (projet de loi C-26).

Un certain nombre de rénovations liées à la sécurité ont été réalisées au cours de l'année. Une nouvelle zone de réception sécuritaire, ainsi qu'une salle des ordinateurs spécialement conçue pour les serveurs de fichiers du réseau local, ont été construites. De plus, un système plus efficace de contrôle des éléments d'actif a été élaboré et mis en œuvre.

Les commissariats utilisent depuis peu un réseau informatique d'outils et de systèmes de gestion des cas sur Microsoft Windows, qui facilite les enquêtes en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Au cours de l'année, la bibliothèque a fait l'acquisition de 547 nouvelles publications et elle a répondu à 1 246 questions de référence. Outre un ensemble d'ouvrages sur la liberté d'accès à l'information, le droit à la vie privée, la protection des données et la fonction de protecteur du citoyen, la bibliothèque possède une collection spéciale de rapports de protecteurs du citoyen canadiens et étrangers et de rapports ministériels annuels sur l'application des deux lois. La bibliothèque est ouverte au public.

Organigramme

