

PERSPECTIVES

COMMISSAIRE À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE/ONTARIO



TOM WRIGHT, COMMISSAIRE

Conseils à l'intention des consommateurs et pratiques de commerce proposées pour protéger la vie privée sur le marché

EN EFFECTUANT DES OPÉRATIONS COURANTES comme le retrait de fonds d'un guichet automatique, des achats à l'aide d'une carte de crédit ou la présentation d'une proposition d'assurance, les consommateurs laissent derrière eux une piste de données. À l'aide d'ordinateurs, les entreprises peuvent compiler ces données fragmentées pour établir des profils personnels permettant de cibler des campagnes

de commercialisation, méthode qui s'avère sans cesse plus rentable que le marketing de masse conventionnel.

Cependant, la collecte et le transfert de données personnelles à l'aide de la technologie moderne crée une menace d'intrusion dans la vie privée sans précédent. Des sondages d'opinion révèlent que cette question prend de plus en plus d'importance aux yeux du public :

SUITE À LA PAGE 6

Les consommateurs laissent une piste de données lorsqu'ils exécutent leurs tâches quotidiennes et peuvent souvent contribuer inconsciemment à la perte de leur propre vie privée.



Étapes clés : le bureau du commissaire enregistre sa 1000^e ordonnance et sa 2500^e médiation

DEUX ÉTAPES CLÉS DU SYSTÈME ONTARIEN D'ACCÈS à l'information ont eu lieu en mai 1994, le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée ayant émis sa 1000^e ordonnance et terminé son 2500^e cas de médiation. Les ordonnances et la médiation servent à régler les appels déposés lorsque des organismes gouvernementaux refusent de divulguer de l'information, ou lorsque des problèmes surviennent relativement à d'autres aspects du traitement d'une demande d'information.

La loi provinciale est en vigueur depuis près de sept ans et la loi municipale depuis près de quatre ans. Par conséquent, comme on pouvait s'y attendre, plus de la moitié des ordonnances et des cas de médiation concernent des organismes du gouvernement provincial. Les usagers du système représentent une diversité d'intérêts extraordinaire, étant aussi bien des journalistes que des entreprises, des chercheurs universitaires que des parents d'enfants d'âge scolaire.

La médiation est de loin la manière la plus fréquente de résoudre un appel. On y a en effet recours dans plus de la moitié des cas réglés chaque année en vertu des deux lois. Les statistiques révèlent que les appels ayant fait l'objet de médiation ont été encore plus nombreux ces deux dernières années. Les résultats indiquent que le fait de convaincre les parties de négocier une solution mutuellement satisfaisante est une technique efficace de résolution des conflits, que le bureau du commissaire continuera d'ailleurs de préconiser.

Ces dernières années, le nombre de décisionnaires au bureau du commissaire est passé de deux, à l'origine le commissaire et le commissaire adjoint – accès, à sept, cinq responsables des enquêtes ayant maintenant le pouvoir de préparer des ordonnances. Ce

changement, de même que les réformes visant à rationaliser les opérations, ont entraîné une augmentation considérable du nombre d'ordonnances : les 378 ordonnances émises en 1993 représentaient près de sept fois le volume de 1991.

Les ordonnances deviennent également plus conviviales. Les documents longs et formalistes produits au début ont été remplacés par des ordonnances plus courtes qui fournissent plus de données de base sur l'affaire en question et sont rédigés en langage plus simple. Ces améliorations reflètent les suggestions faites dans le cadre de sondages réalisés par le bureau du commissaire auprès d'appelants et des organismes gouvernementaux concernés.

Dans l'ensemble, les ordonnances du bureau du commissaire représentent une importante quantité de documents d'interprétation juridique dont pourront s'inspirer les décisions futures. Voici des exemples de décisions de grande portée

- En ce qui concerne les enquêtes au sujet du harcèlement sexuel au travail, le bureau du commissaire insiste sur le fait que les personnes accusées d'inconduite doivent être mises au courant de l'identité du plaignant et de la nature de l'accusation afin de pouvoir se défendre. En outre, les parties concernées (c.-à-d. le plaignant et la personne accusée) doivent avoir accès aux raisons qui ont motivé la décision de l'enquêteur.
- Dans une affaire majeure, le bureau du commissaire a constaté que les documents du gouvernement auxquels on pouvait avoir accès, moyennant des frais, par l'intermédiaire d'un fournisseur commercial, n'étaient pas «présentement accessibles au grand public» et devaient par conséquent être divulgués au requérant par l'intermédiaire du système d'accès à l'information.

SUITE À LA PAGE 4

Croisement de fichiers : amélioration des mesures de protection

LA PREMIÈRE DIRECTIVE DU CONSEIL DE GESTION concernant le croisement de fichiers vient d'être publiée. Certains ministères utilisent déjà le croisement de fichiers pour vérifier l'exactitude de leurs bases de données. En décelant les divergences, ils croient pouvoir diminuer les cas de fraude et améliorer l'efficacité de leurs systèmes.

La directive a été mise au point pour équilibrer la nécessité d'efficacité administrative et la nécessité de protection de la vie privée des particuliers. Elle réglementera tous les nouveaux croisements entre des bases de données du gouvernement.

Les principales mesures de protection exigent que les ministères et organismes :

- procèdent à une évaluation pour justifier un croisement de fichiers proposé avant de le réaliser, et envoient l'évaluation au bureau du commissaire aux fins de commentaires;
- avertissent le particulier concerné s'ils prévoient utiliser l'information obtenue à la suite d'un croisement de fichiers, et lui donnent la possibilité de vérifier les documents qui le concernent;
- publient toutes les activités de croisement de fichiers dans le répertoire des documents.

Le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée est doté de cinq responsables des enquêtes détenant le pouvoir de rendre des ordonnances. De gauche à droite : Donald Hale, John Higgins, le commissaire adjoint Irwin Glasberg, Anita Fineberg, Laurel Cropley et Mumtaz Jiwan.



Le bureau du commissaire remanie des communications à la suite d'une étude d'audience

LE PRÉSENT NUMÉRO DE *PERSPECTIVES* FAIT PARTIE d'un ensemble réorganisé de communications que le bureau du commissaire envoie régulièrement à des parties intéressées dans le domaine de l'information et de la protection de la vie privée. Un sondage d'opinion réalisé en janvier dernier ainsi que l'évaluation, par le bureau lui-même, des priorités en matière de communications dans un climat financier plutôt serré sont à l'origine du remaniement.

Nous remercions sincèrement les quelque 400 lecteurs qui ont répondu au sondage. Votre participation nous aide à cibler nos efforts afin de répondre à vos besoins de la manière la plus rentable possible.

Les lecteurs remarqueront un nouvel article de fond dans ce numéro de *Perspectives*. Il s'agit d'une rubrique d'information qui souligne et résume brièvement d'importants rapports d'enquête en matière de protection de la vie privée et ordonnances de divulgation. On y trouvera également un index des sujets traités plus détaillé qu'auparavant. Cet outil de recherche des plus utiles, qui était mis à jour une fois par année, le sera désormais trois fois par année. La nouvelle rubrique dans *Perspectives* et l'index augmenté remplacent l'ancienne publication *Précis* du bureau du commissaire.

À part cela, la publication *Perspectives* demeure telle quelle puisque vous nous avez dit qu'elle vous plaît ainsi. Nous continuerons de donner des nouvelles des activités du bureau, des procédés et de la recherche, ainsi que des initiatives en matière de politiques.

Nous tenons également à informer les lectrices et lecteurs que le Secrétariat du Conseil de gestion du gouvernement de l'Ontario publie *Notes explicatives – Législation ontarienne sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, document dans lequel sont annotés tous les articles des lois provinciale et municipale avec renvois aux ordonnances et rapports d'enquête pertinents du bureau du commissaire. On peut acheter le texte intégral des

décisions du bureau auprès de Publications Ontario, par abonnement annuel ou à l'unité. On peut également se procurer la publication du Conseil de gestion, révisée annuellement, auprès de Publications Ontario.

Le bureau du commissaire aimerait savoir ce que vous pensez de la nouvelle formule de communication et connaître vos suggestions de modifications ou améliorations. Prière de communiquer avec Lisa, au service des communications, au 416-326-3952, ou d'écrire à l'adresse indiquée à la dernière page du présent bulletin.

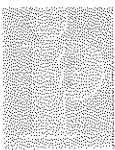
La dernière étape de la rationalisation des communications est la mise à jour de notre liste d'envois. Si vous désirez continuer de recevoir les communications du bureau, ayez l'obligeance de remplir la carte ci-jointe et de nous la renvoyer.

Étapes clés

(SUITE)

- En examinant l'accès aux clauses d'indemnités de fin d'emploi contenues dans les contrats de cessation d'emploi conclus entre des organismes gouvernementaux et des employés quittant leur emploi, le bureau du commissaire soutient que l'un des principaux facteurs consiste à déterminer si la divulgation est souhaitable pour permettre au public de surveiller les activités du gouvernement.
- Nous avons étudié la question des pétitions et déclaré fermement que de par leur nature, les pétitions ne sont pas des documents confidentiels.

Les mille prochaines ordonnances seront probablement tout aussi stimulantes puisque le bureau du commissaire s'efforce de mettre en application les principes d'accès à l'information et de protection de la vie privée dans une société d'information en évolution rapide et de plus en plus complexe.



Sommaires

Dans ce numéro, Perspectives présente la nouvelle rubrique «Sommaires», qui met en évidence d'importantes ordonnances et enquêtes de conformité récentes du bureau du commissaire.

Ordonnance P-736

Le bureau du commissaire exige la divulgation substantielle d'un rapport de vérification préparé par le ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels. L'enquête porte sur une maison d'hébergement pour les jeunes qui, bien qu'elle soit financée par l'État, n'est pas un organisme public. La vérification vise à déterminer si la maison d'hébergement est bien gérée et si ses programmes répondent aux lignes directrices du ministère en matière de services résidentiels et de normes.

Le rapport contient des renseignements personnels. Le bureau du commissaire juge que le fait qu'il soit souhaitable de permettre au public de surveiller les activités du ministère est un important facteur en faveur de la divulgation. Étant donné la récession, il est essentiel de s'assurer que les deniers publics sont dépensés judicieusement. Cela est valable non seulement pour les programmes internes des organismes gouvernementaux, mais aussi pour les contrats de services conclus avec des tiers.

Lorsqu'un programme public est administré par un tiers en vertu d'un contrat, le public doit être assuré que le programme est correctement exploité et que le ministère en surveille le fonctionnement de manière appropriée.

Enquête I94-030M

Un particulier présente une demande d'accès au coordonnateur de l'accès à l'information et la protection de la vie privée d'un conseil scolaire en vertu de la loi municipale. La demande d'accès porte sur des documents généraux. En répondant à la demande, le coordonnateur divulgue au directeur de l'école secondaire où se trouvent les documents les nom et adresse du requérant ainsi que son numéro de téléphone non publié.

Même si les tâches du directeur consistent entre autres à aider au traitement des demandes

d'accès à l'information, le bureau du commissaire juge qu'il n'est pas nécessaire qu'il dispose des renseignements personnels sur le requérant pour accomplir son devoir.

Les institutions ne doivent pas divulguer les noms des requérants ni d'autres renseignements personnels, sauf en conformité avec les articles 32/42 des lois municipale et provinciale.

Ordonnances et rapports sur les enquêtes de conformité disponibles

On peut obtenir le texte intégral des ordonnances et des enquêtes de conformité par commande postale auprès de Publications Ontario.

On peut s'abonner aux ordonnances et aux enquêtes de conformité au coût de 350 \$, plus la TPS. À la fin de chaque mois, Publication Ontario envoie aux abonnés, par la poste, toutes les ordonnances publiées au cours de ce mois.

Dans le cas d'une demande urgente, Publications Ontario peut vous envoyer le texte de l'ordonnance par service de messagerie, à vos frais. Vous recevez l'ordonnance dans les deux jours ouvrables qui suivent.

Dans le cas de demandes non urgentes, les ordonnances sont envoyées par la poste dans les dix jours ouvrables qui suivent.

Si vous avez des questions concernant la diffusion des ordonnances du bureau du commissaire, prière de communiquer avec Mme Julie Andradi à Publications Ontario à Toronto. Vous pouvez vous procurer les ordonnances en vous rendant personnellement ou en écrivant à Publications Ontario, au 880, rue Bay, Toronto, Ontario, M7A 1N8, ou encore en téléphonant au (416) 326-5312 ou au numéro sans frais 1-800-668-9938.

Conseils à l'intention

(SUITE)

dans le cadre d'un récent sondage réalisé à l'échelle nationale, on a classé la protection de la vie privée comme question d'intérêt public aussi importante que la protection de l'environnement et le chômage.

Le bureau du commissaire a donc préparé une réponse en deux volets en élaborant des suggestions pratiques à la fois pour les consommateurs et pour les entreprises, qui paraissent dans deux nouvelles publications – *Soyons sur nos gardes : Guide du consommateur pour la protection de la vie privée sur le marché* et *La protection de la vie privée favorise la saine gestion des affaires*.

Comme il est mentionné dans *Soyons sur nos gardes*, les consommateurs contribuent souvent eux-mêmes inconsciemment à la perte de leur propre vie privée. Bon nombre d'entre nous n'hésitons pas à révéler des renseignements personnels – numéro de téléphone, adresse, profession, revenu, âge – qui ne sont pas toujours nécessaires.

Les renseignements sont parfois pertinents, comme lorsqu'on exige des renseignements financiers dans une demande de prêt. Cependant, ce n'est plus du tout la même chose si on vous demande de fournir des renseignements personnels pour louer des jeux vidéo ou remplir une carte de garantie. De tels renseignements sont souvent recueillis à d'autres fins, par exemple la vente à des organismes.

Le bureau du commissaire a préparé 18 conseils pour aider les consommateurs à toujours être vigilants au sujet de la protection de la vie privée lorsqu'ils font leurs achats courants. Il recommande entre autres de poser des questions au sujet de la nécessité et de l'objectif des renseignements demandés, de vérifier annuellement son dossier auprès du service d'informations financières et de n'utiliser sa carte Santé que pour obtenir des services de santé. Dans sa publication, il insiste sur le fait qu'il est important de mettre en question une

demande de renseignements et de dire non si la réponse obtenue n'est pas satisfaisante.

Dans l'économie moderne, les entreprises d'importance s'efforcent de répondre aux attentes des clients et même de les surpasser, et la protection de la vie privée est l'une des attentes qui prend de plus en plus d'importance. Dans ce contexte, il est tout à fait logique que les entreprises fassent de la protection de la vie privée un procédé d'exploitation standard.

Le document à l'intention des entreprises, intitulé *La protection de la vie privée favorise la saine gestion des affaires*, souligne que bien que la protection de la vie privée ne soit pas en contradiction avec les besoins commerciaux légitimes d'information, les renseignements personnels ne doivent pas être considérés uniquement comme un produit de base. La publication donne une liste de meilleures pratiques de gestion pour aider les entreprises à faire preuve d'une plus grande sensibilité lorsqu'il est question de renseignements personnels.

Les principes à la base des suggestions sont que les entreprises ne devraient recueillir que des renseignements exacts et pertinents, permettre aux particuliers d'avoir accès à leurs propres documents personnels et limiter l'accès de tiers non autorisés à des renseignements personnels. Les entreprises devraient considérer les consommateurs comme des associés qu'il faut traiter avec respect et consulter au moment de concevoir des politiques et pratiques en matière de protection de la vie privée. Les entreprises qui adoptent ces pratiques d'information équitables mériteront la loyauté de leur clientèle et auront un avantage par rapport à la concurrence.

À l'heure actuelle, le Québec est la seule province dotée d'un système complet de protection des données dans le secteur privé. Ailleurs, la solution adoptée pour protéger la vie privée sur le marché dépend entièrement de la vigilance des consommateurs et de la souplesse des entreprises.

PERSPECTIVES

est publié par le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée.

Pour s'abonner au bulletin ou pour nous informer d'un changement d'adresse, ou encore pour nous faire part de ses observations, prière de communiquer avec :

La direction des communications

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario
80, rue Bloor ouest, Bureau 1700
Toronto (Ontario) M5S 2V1

Téléphone : (416) 326-3333 • 1-800-387-0073
Télécopie : (416) 325-9195
Téléscripteur : (416) 325-7539

This publication is also available in English.



Papier recyclé
35%
coût 10% de
moins

post@cominfo.on.ca

ISSN 1188-3006