

# PERSPECTIVES

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



TOM WRIGHT, COMMISSAIRE

## DS/DA en pleine action

LE PUBLIC, DE MÊME QUE LE GOUVERNEMENT, peuvent bénéficier de la divulgation systématique et de la diffusion automatique (DS/DA). En effet, DS/DA encouragent l'efficacité et l'ouverture au sein du gouvernement. Elles peuvent aussi éliminer les formalités administratives, réduire les dépenses et améliorer le service au public.

Lorsqu'on accepte systématiquement une demande de dossier général, suivant le processus d'accès à l'information ou d'une autre façon, il s'agit là de divulgation systématique. Lorsque des renseignements ou des dossiers sont

automatiquement émis par un organisme, cela constitue de la diffusion automatique. On n'attend pas une demande particulière; il s'agit simplement de mettre des renseignements à la disposition du public de façon périodique et planifiée.

De nos jours, la rentabilité est le mot d'ordre. Surtout en termes de dépenses gouvernementales. Voilà pourquoi on encourage la divulgation systématique et la diffusion automatique de l'information gouvernementale en Ontario.

Le public est ainsi mieux servi et le gouvernement peut répondre de façon rentable aux

SUITE À LA PAGE 6

La messagerie vocale est un outil de communication efficace. Cependant, elle n'est pas aussi privée qu'on aimerait le croire (voir l'article à la page 2).



# Messagerie vocale : qui est à l'écoute?

*L'ennui c'est que la  
messagerie vocale  
n'est pas aussi privée  
qu'on aimerait  
le croire.*

VOUS AVEZ SANS DOUTE DÉJÀ ESSAYÉ D'APPELER quelqu'un et vous avez été mis en attente par une réceptionniste surchargée de travail? Avez-vous déjà joué au «chassé-croisé téléphonique»? C'est déjà arrivé à la plupart d'entre nous. De là la grande popularité du service de messagerie vocale. On peut maintenant laisser des messages plus détaillés et même plus personnels que ceux qu'on laisserait à une réceptionniste. Avec la messagerie vocale on perd beaucoup moins de temps en attente, à retourner des appels, à faire appeler quelqu'un ou à parler au téléphone.

L'ennui c'est que la messagerie vocale n'est pas aussi privée qu'on aimerait le croire. Elle peut être surveillée par des tiers à n'importe quel moment du jour ou de la nuit. Les messages peuvent également être modifiés ou envoyés à d'autres personnes. Sans qu'on le sache.

Il ne fait pas de doute que la messagerie vocale est un outil de communication efficace. Cependant, il est important que les utilisateurs soient au courant des implications relatives à la protection de la vie privée inhérentes à ces systèmes et que les organismes possèdent des politiques et des procédures assurant le respect de la vie privée et de la confidentialité. Le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée a donc créé une série de directives portant sur la protection de la vie privée à l'intention des organismes, qu'ils peuvent consulter lors de la conception et de l'utilisation des systèmes de messagerie vocale.

Il existe différentes technologies et différentes façons d'utiliser les systèmes de messagerie vocale. Il est donc impossible de créer une série de directives qui s'appliqueraient à tous les organismes. Ces directives n'offrent donc qu'un modèle sur lequel on peut se baser pour établir des politiques de protection de la vie privée précises pour l'utilisation de la messagerie vocale dans un organisme.

Les directives d'un organisme relativement à la messagerie vocale devraient reposer sur des principes de base de protection de la vie privée, y compris ceux-ci :

- La vie privée des utilisateurs devrait être respectée et protégée.
- Les employés devraient être éduqués et formés en ce qui concerne la messagerie vocale et les questions de sécurité et de protection de la vie privée découlant de son utilisation.

- Chaque organisme devrait créer une politique explicite qui toucherait à la protection de la vie privée des utilisateurs de messagerie vocale.
- Les systèmes de messagerie vocale ne devraient pas être utilisés dans le but de recueillir, utiliser, conserver et divulguer des renseignements personnels, sans prendre les mesures qui s'imposent afin de protéger la vie privée.

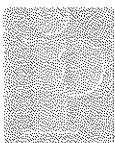
La messagerie vocale peut être un outil efficace de communication et d'échange de renseignements au sein des organismes et entre les organismes et l'extérieur. Cependant, sans politiques ni procédures à suivre afin de protéger la vie privée et la confidentialité, les avantages de la messagerie vocale pourraient s'avérer très coûteux. Un engagement à protéger la vie privée et la confidentialité des utilisateurs de la messagerie vocale non seulement en courage une communication efficace mais améliore aussi l'environnement de travail, car les employés savent alors que leurs droits au bureau sont considérés assez importants pour être protégés. De plus, la mise en place d'une telle politique protégera la vie privée des gens dont les renseignements personnels sont recueillis par l'entremise de la messagerie vocale.

Pour obtenir un exemplaire des *Principes de la protection de la vie privée pour les systèmes de messagerie vocale*, veuillez communiquer avec le bureau du commissaire au (416) 326-3952 ou au 1 800 387-0073.

## DS/DA – faites-nous part de vos commentaires!

Nous voulons connaître vos anecdotes relatives à l'accès à l'information. De quelle façon facilitez-vous l'accès à l'information gouvernementale au sein de votre organisme? Avez-vous une politique efficace relativement à l'accès à l'information? Faites-nous en part!

Communiquez avec Carol Markusoff du service des politiques du bureau du commissaire, 80, rue Bloor Ouest, Toronto, Ontario, M5S 2V1; téléphone : (416) 325-9172 ou 1 800 387-0073.



## Sondage sur le partage des données

*Le partage de données implique que des renseignements ont été recueillis indirectement ...*

LE PARTAGE DE DONNÉES PERSONNELLES ENTRE deux organismes va à l'encontre de deux des principes les plus fondamentaux de protection des données : les renseignements personnels devraient être obtenus directement de la personne concernée et ne devraient être utilisés qu'aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis.

Le partage de données ne respecte aucun de ces deux principes. Le partage de données implique que des renseignements ont été recueillis indirectement et sont utilisés à des fins qui ne sont pas nécessairement les mêmes que celles pour lesquelles ils avaient été recueillis à l'origine. Une personne peut donc perdre le contrôle qu'elle a sur ses propres renseignements personnels.

Étant donné les implications de cette question sur la vie privée, le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée a récemment entrepris une étude sur le partage des données au sein du gouvernement de l'Ontario. Étant conscient que cette pratique avait cours, sans toutefois en connaître toute l'ampleur, le bureau du commissaire a décidé d'effectuer une petite enquête.

L'automne dernier, des sondages ont été envoyés à un échantillon de ministères, commissions et organismes provinciaux désignés comme institutions en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (la loi). Soixante-deux pour cent ont

répondu au sondage. Leurs réponses ont été analysées et de nombreuses constatations et recommandations ont été effectuées.

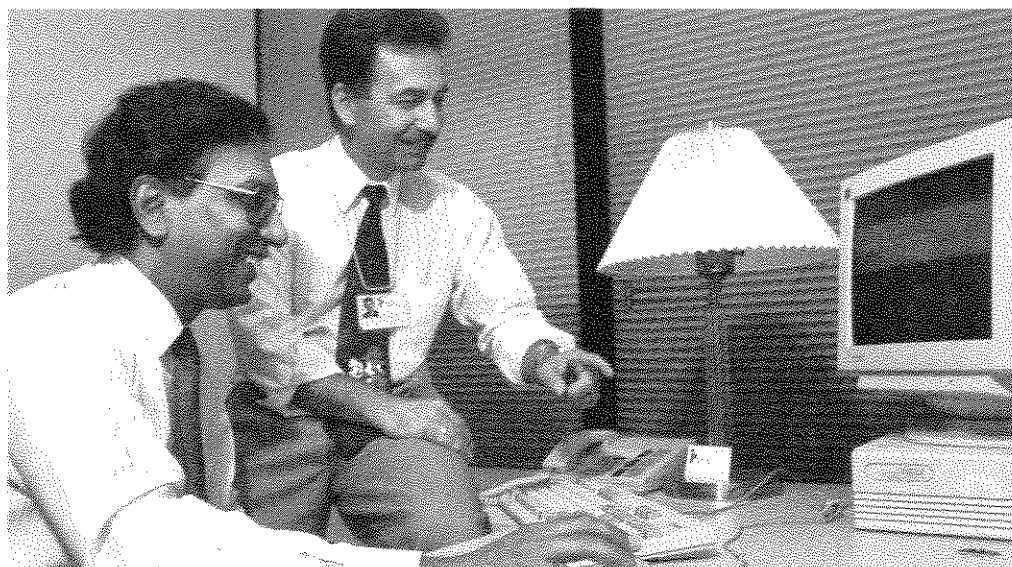
Le sondage a permis de constater un fait significatif : bien que la majorité des organismes aient indiqué qu'ils possédaient des accords écrits relatifs à leurs activités de partage de données, la plupart n'ont pas fourni d'échantillons de ces documents au bureau du commissaire.

Les accords écrits sur le partage des données sont essentiels. Non seulement clarifient-ils les droits et obligations de toutes les parties, mais encore ils contribuent à assurer le respect des clauses de la loi relatives à la vie privée. C'est pour cette raison que le bureau du commissaire a créé une deuxième phase à son étude sur le partage des données.

Lorsqu'elle sera terminée, la phase II fournira un modèle d'accord sur le partage des données et établira des directives pour les organismes provinciaux et municipaux qu'ils pourront suivre lorsqu'ils prévoient partager des données avec d'autres organismes.

Pour de plus amples renseignements ou pour obtenir un exemplaire du sondage du bureau du commissaire sur le partage des données au sein du gouvernement de l'Ontario, veuillez communiquer avec le service des communications au bureau du commissaire au (416) 326-3952 ou 1 800 387-0073. La phase II de l'étude du bureau du commissaire sur le partage des données sera terminée d'ici la fin de l'année.

Noel Muttupulle et Nick Magistrale discutent des résultats du sondage sur le partage des données du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée.



## Sommaire des documents de politique générale disponibles

DE NOMBREUX REPORTAGES DES MÉDIAS ONT incité le public à demander au Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée des documents de politique générale. Ces documents, qui mettent en lumière des points importants d'accès à l'information et de protection de la vie privée, qu'ils soient ou non du ressort des lois, répondent à de nombreuses questions du public et jouent un rôle important dans l'éducation du public.

Bien que le bureau du commissaire se réjouisse de l'intérêt que manifeste le public, il doit aussi songer à réduire les coûts. À cet effet, il présente une nouvelle série de publications «Dans la Pratique» qui résument les documents de politique générale. Jusqu'à présent, les publications «IPC Practices» offraient surtout des conseils quant aux procédures relatives aux questions d'appel et de respect des lois. Les

nouvelles publications d'une ou deux pages sont écrites en langage simple et sont mises à la disposition de toute personne intéressée par un sujet particulier. Vous pouvez obtenir les publications «Dans la Pratique» suivantes auprès du service des communications du bureau du commissaire :

- La protection de la vie privée et les systèmes de courrier électronique
- Votre vie privée et l'Afficheur
- Guide du consommateur pour la protection de la vie privée sur le marché
- Divulcation Systématique/Diffusion Automatique de l'information gouvernementale
- Conseils relatifs à la protection de la vie privée pour les entreprises

---

## Q&R

*Questions et Réponses est une rubrique publiée régulièrement qui répond à certaines questions particulières adressées au bureau du commissaire.*

**Q :** *Je reçois sans cesse de la publicité-rebut. Comment ont-ils obtenu mon nom et que puis-je faire pour arrêter ce courrier importun?*

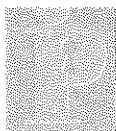
**R :** Si vous recevez de la publicité-rebut, c'est probablement que votre nom a été ajouté à une ou plusieurs listes de publipostage ou de télémarketing. Cela vous a probablement semblé tout naturel de fournir le nom de votre employeur sur le formulaire d'adhésion du club vidéo ou du club de sport. Lorsque vous vous êtes joint à un club de livres ou que vous avez ajouté votre nom à la liste d'un catalogue de commande par la poste, vous avez déclenché une avalanche potentielle de publicité-rebut et vous avez fourni des renseignements pour un dossier de données quelconque qui pourra être vendu ou loué.

Afin de supprimer votre nom de ces listes, veuillez communiquer avec l'Association canadienne du marketing direct au numéro suivant : (416) 391-2362 ou à l'adresse suivante :

Do Not Mail Service  
a/s Association canadienne  
du marketing direct  
1, Concorde Gate, bureau 607  
Don Mills (Ontario)  
M3C 3N6

Ainsi votre nom ne sera pas ajouté aux listes de publipostage des membres de l'Association pendant trois ans. Après cette période, vous devez communiquer avec eux de nouveau. Évidemment, cela ne concerne que les compagnies membres de l'Association canadienne du marketing direct. Les demandes de suppression prennent de trois à quatre mois pour entrer en vigueur.

Si votre nom n'est pas supprimé des listes, vous pouvez envoyer une plainte à l'Association canadienne du marketing direct.



## Sommaires

«Sommaires»  
met en évidence  
d'importantes  
ordonnances et  
enquêtes de  
conformité récentes  
du bureau du  
commissaire.

### Ordonnance M-583

L'appelant, au nom d'une association de contribuables, a demandé à une Commission scolaire (la Commission) l'accès à des renseignements reliés aux dépenses et à un exemplaire du registre alphabétique de chèques de la Commission pour une période précise.

La Commission a fourni une estimation des frais pour les documents. La Commission était prête à divulguer les documents moyennant le paiement des frais.

Le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée a maintenu l'estimation des frais revue de la Commission et a ordonné à la Commission de supprimer tout renseignement sur les personnes identifiables qui avaient des liens avec la Commission autres que professionnels ou relatifs à l'embauche.

Le Commissaire Tom Wright a indiqué qu'il était d'accord avec l'appelant en ce qui concerne le droit des contribuables d'examiner minutieusement les dépenses des cadres de la fonction publique relativement à l'embauche. «Je crois qu'il est temps que tous les organismes gouvernementaux mettent à la disposition du public, de façon systématique, les renseignements relatifs aux dépenses. Ces renseignements devraient comprendre les frais engagés par les cadres supérieurs de la fonction publique et qui leur seront remboursés par l'organisme. À mon avis, cette approche s'applique aussi à tous les dossiers généraux que détient le gouvernement.»

### 195-013M

Les plaignants étaient les parents d'un élève de la Commission qui essayaient de résoudre une série d'altercations entre leur enfant et d'autres élèves. Le père a écrit au directeur de l'éducation de la Commission en demandant à le rencontrer et en incluant une série de questions relatives aux réponses de la Commission concernant les préoccupations des parents. La lettre indiquait que l'information incluse ne devait pas être distribuée sans la permission du père.

Les questions furent subséquemment divulguées à du personnel de la Commission à la suite de la réunion du directeur avec les parents, et des réponses écrites ont été remises aux parents. Les parents se sont plaints que les actes du directeur contrevenaient à la loi municipale.

Le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée a fait une enquête et a conclu que le directeur et les parents étaient sortis de la réunion avec des vues différentes sur ce qu'il fallait faire avec les questions. Cependant, la divulgation avait été faite conformément à l'article 32(c), étant donné que les renseignements personnels avaient été obtenus et divulgués dans le même but, celui de faire connaître au personnel de la Commission les questions qui préoccupaient les plaignants et de résoudre le problème.

---

## Accès aux décisions du commissaire

VOUS ÊTES-VOUS DÉJÀ DEMANDÉ S'IL EXISTAIT une décision du commissaire touchant la même question qui vous préoccupait? Et si oui, comment la trouver?

En plus de la méthode éprouvée de recherche du sujet dans *l'Index des sujets* du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée ou dans *l'Annotation* du Secrétariat du Conseil de gestion, il y a maintenant une nouvelle façon d'obtenir des renseignements. Vous pouvez avoir accès aux décisions du bureau du commissaire par ordinateur en consultant «QUICKLAW». La base de données du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée se nomme OIPC.

«QUICKLAW», le service de base de données juridiques le plus important au Canada, contient maintenant toutes les ordonnances de même que les enquêtes de conformité du commissaire à partir du 1<sup>er</sup> juin 1993. Ce service, qui est mis à jour chaque semaine, est un moyen facile pour les abonnés du logiciel de trouver les ordonnances, les enquêtes, les paragraphes, les sujets ou les mots qui peu-vent les aider dans leurs recherches.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur QUICKLAW, veuillez communiquer avec QL Systems Limited au 1 800 387-0899.

## DS/DA en pleine action

(SUITE)

demandes de renseignements de plus en plus nombreuses du public.

Le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée invite les organismes à faire preuve de bon sens lors qu'ils établissent des pratiques de DS/DA. En avril 1994, le bureau du commissaire de même que le Secrétariat du Conseil de gestion ont émis conjointement un document de politique générale intitulé *Divulgarion Systématique et Diffusion Automatique*. Ce rapport, produit de concert avec un groupe de travail composé d'experts en accès à l'information et en protection de la vie privée provenant d'organismes municipaux et provinciaux, résume les avantages de la divulgation systématique et de la diffusion automatique mises de l'avant par le gouvernement. Ce rapport contient aussi huit suggestions afin d'aider les coordonnateurs à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée à déterminer quels dossiers devraient étre soumis à la DS/DA.

Voici quelques-unes de ces suggestions :

- Rechercher les similitudes dans les types de renseignements qui sont régulièrement demandés.
- Examiner toute classe de dossiers émise régulièrement, sans exception.
- Déterminer quels sont les renseignements qui doivent étre mis à la disposition du public à cause d'une exigence légale. (Par exemple, la *Loi sur l'évaluation foncière* exige que certains renseignements relatifs aux évaluations foncières soient mis à la disposition du public.)
- Évaluer tous les dossiers nouvellement créés afin de déterminer s'ils pourraient étre soumis à la DS/DA.

Cette année, le bureau du commissaire et le Secrétariat du Conseil de gestion travaillent de nouveau conjointement à un autre projet DS/DA. Cette fois-ci il s'agit de faire de la divulgation systématique et de la diffusion auto-

matique une pratique quotidienne dans les organismes gouvernementaux. Avec l'aide d'un groupe de travail composé de coordonnateurs et de directeurs des dossiers, nous avons discuté de la question avec des organismes et nous avons trouvé d'excellents exemples de la façon dont DS/DA sont utilisées en Ontario. D'ici le printemps prochain, nous espérons partager avec vous certains de ces témoignages.

Après tout, pourquoi réinventer la roue? Si un autre ministère ou organisme gouvernemental a déjà une bonne stratégie relative à l'accès à l'information, pourquoi ne pas leur emprunter quelques idées? En définitive, et tout en restant dans l'esprit des lois, à moins qu'il n'y ait une exigence légale ou une autre raison de ne pas divulguer la documentation, la divulgation systématique et la diffusion automatique de dossiers généraux deviendront la norme.

Si vous avez un témoignage d'accès à l'information à partager ou si vous désirez obtenir un exemplaire de la brochure *Divulgarion Systématique et Diffusion Automatique*, veuillez communiquer au service des communications au bureau du commissaire, (416) 326-3952 ou 1 800 387-0073.

## Dans notre prochain numéro :

Le numéro du printemps de «Perspectives» comprendra les points importants de l'atelier de l'automne sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Nous publierons aussi les toutes dernières nouvelles sur la première enquête publique qui s'est tenue en vertu de la législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée en Ontario. Des détails sur l'audience et le jugement rendu figurent dans ce numéro.

### 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 vos 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  
à 95 %  
-dont 10 % de  
fibres  
postconsommation

ISSN 1188-3006