

2013

Rapport annuel

Commissariat à l'accès à l'information
et à la protection de la vie privée

Province du Nouveau-Brunswick



Juillet 2015

L'honorable Chris Collins
Président de l'Assemblée législative
Édifice de l'Assemblée législative
706, rue Queen
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 1C5

Monsieur le Président,

En application de l'article 63 de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* et de l'article 64 de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, je suis heureuse de soumettre le troisième rapport annuel sur les activités du Commissariat à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée pour l'exercice du 1^{er} avril 2012 au 31 mars 2013. Merci.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Président, mes salutations les plus distinguées.

Anne E. Bertrand, c.r.
Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée
/

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE.....	2
SENSIBILISATION ET ÉDUCATION DU PUBLIC.....	8
GESTION DES DOSSIERS	12
<i>Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée</i>	14
<i>Ventilation des documents traités en vertu de la Loi en 2012-2013.....</i>	15
Processus de règlement informel	16
Résultats de deux ans et demi de plaintes relatives à l'accès	17
Enquêtes complexes	18
Problèmes abordés pendant les enquêtes	19
Obligation de prêter assistance et réponses pertinentes.....	21
Avis d'atteinte à la vie privée	22
Préoccupations liées à la protection de la vie privée	22
Types de résultats des préoccupations liées à la protection de la vie privée	23
<i>Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé</i>	23
<i>Ventilation des documents traités en vertu de la Loi en 2012-2013.....</i>	24
Avis d'atteinte à la vie privée	25
Plaintes relatives à la protection de la vie privée	26
Types de plaintes relatives à la protection de la vie privée	27
<i>Cas de fouille</i>	27
Demandes de renseignements généraux.....	28
COMPOSITION DE L'ÉQUIPE D'AVRIL 2012 À MARS 2013.....	31
RENSEIGNEMENTS FINANCIERS	31
Coordonnées	31

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE

Après plus de deux ans, les objectifs que nous nous sommes fixés commencent à porter fruit. Dès nos débuts en septembre 2010, nous estimions qu'il était plus important pour la réussite à long terme et continue de la mise en œuvre des nouvelles lois, soit la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, que nous conseillions ceux qui étaient et qui étaient sur le point de devenir assujettis à ces lois. Notre vision de notre rôle transcendait de loin celui d'agir strictement en tant qu'organisme de réglementation. À la fin de mars 2013, notre vision demeurait la même : les pouvoirs conférés par les deux lois autorisent la commissaire et le Commissariat à énoncer des recommandations et, au fil du temps, nous avons utilisé ces pouvoirs en tant que moyens efficaces de promouvoir le véritable esprit des lois et de voir à sa mise en œuvre réussie, tout en gardant une distance respectable pour conserver l'impartialité dans nos enquêtes.

Notre capacité à formuler des recommandations a rendu notre approche de surveillance contemporaine, instructive, et, à notre avis, plus efficace. Nous avons préconisé un changement dans le secteur public entourant le traitement du règlement, tout en investissant beaucoup d'efforts à l'éducation dans le secteur des soins de santé, qui, en majeure partie, n'a pas d'expérience en ce qui a trait aux règles codifiées relatives au traitement des renseignements personnels sur la santé. Nous y sommes arrivés en prouvant qu'il y a des avantages et des résultats positifs à la conformité. Les résultats positifs se manifestent sous différentes formes. Par exemple, ceux qui sont à la recherche d'information sont très satisfaits de l'accès qu'ils obtiennent et comprennent également mieux pourquoi certains renseignements ne peuvent être divulgués légalement. Il arrive que les auteurs de plaintes ne comprennent pas entièrement notre rôle de surveillance; parfois, ils souhaitent une conclusion d'acte répréhensible pour obtenir une compensation financière ou faire congédier quelqu'un. Parmi les résultats positifs, nous comptons notre capacité à rédiger des décisions et jugements sur le fonctionnement de la loi, les obligations de ceux qui détiennent l'information et la manière dont les plaintes relatives à l'accès et les atteintes à la vie privée peuvent être conclues, réglées et corrigées sans embarras ni blâme, ainsi que sur les leçons apprises à appliquer à l'avenir.

Des entités publiques comme des fournisseurs de soins de santé nous ont accordé le bénéfice du doute et ont travaillé en collaboration pour adopter des principes d'accès à l'information et de protection de la vie privée dans leur organisation. Ils nous ont remerciés de notre rigueur, de nos bons conseils et de nos commentaires; ils ont accepté nos commentaires écrits et les ont

utilisés en tant que ressources utiles, et ont reconnu les résultats favorables qui ont découlé de leur participation. Au nombre des manifestations réelles de cette reconnaissance figurent des entités publiques qui ont signalé des incidents d'atteinte à la vie privée à notre Commissariat pour obtenir nos conseils, même si la loi ne les y obligeait pas. De plus, certaines organisations qui ne sont pas tenues par la loi de le faire nous ont demandé de mener une évaluation de surveillance pour s'assurer qu'elles traitent les demandes d'accès et qu'elles protègent l'information sensible selon la loi.

Notre expérience nous a montré que le secteur privé de la santé demeure réfractaire à accepter l'application de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* et est réticent à ce que cette loi change la façon dont il traite l'information privée de ses clients ou de ses patients. En fait, nombre d'entre eux ne savaient pas que ces règles codifiaient les normes entourant la confidentialité qu'ils connaissaient déjà. Le public, lui, connaît mieux la loi et souhaite que ses fournisseurs de soins de santé lui donnent des explications lorsque ses renseignements les plus confidentiels ont été compromis, bien qu'il soit prêt à être plus clément pour regagner la relation de confiance essentielle qui doit exister avec ses professionnels de la santé. Nous nous sommes concentrés sur le contrôle des incidents d'atteinte à la vie privée en nous assurant d'aviser les personnes touchées, et, plus important encore, en veillant à ce que les normes qui visent à garder confidentiels les renseignements sur les patients/les clients soient bien comprises et adaptées au milieu de travail, avec des mesures correctives pour éviter des cas semblables à l'avenir. Nous sommes demeurés intraitables dans nos procédures de suivi pour veiller à ce que nos recommandations soient suivies et mises en place, dans le but de surveiller la conformité. Là encore, lorsque nous véhiculons les résultats positifs qui découlent de la conformité, nous voyons que la résistance commence à disparaître.

Le Nouveau-Brunswick fut la première province à établir des avis obligatoires d'atteinte à la vie privée dans le secteur de la santé en vertu de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, tandis qu'il n'est pas obligatoire pour les organismes publics de nous aviser des atteintes à la vie privée en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*. Fait intéressant, s'il y a beaucoup plus d'avis d'atteinte à la vie privée dans le domaine de la santé, nous avons remarqué moins d'intérêt en raison d'une tendance à pardonner ces erreurs par rapport au besoin du public d'accéder à des services de santé. Une exception à la règle demeure, cependant : le public ne tolère pas que l'on fouille dans des dossiers de santé.

Notre campagne de sensibilisation du public a continué en force cette année, avec un nombre croissant de demandes de groupes publics et privés pour que nous présentions des exposés sur les deux lois. Nous avons donc présenté 21 exposés et présentations à des groupes de tous secteurs confondus cette année seulement. Ces exposés et séminaires d'engagement du public

nous donnent des occasions de promouvoir tous les aspects positifs des lois en donnant des consignes sur la meilleure façon de les appliquer, aussi difficile que cela puisse être parfois.

Nous nous sommes adressés au grand public pendant la **Semaine du droit à l'information** pour faire prendre conscience aux Néo-Brunswickois de leur droit à l'information sur l'accès et la vie privée. Pendant cette semaine, nous avons donné deux présentations dans des municipalités, une en anglais et une en français, car les municipalités sont devenues assujetties à la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* à la fin de 2012. Nous avons également participé à une autre campagne de sensibilisation du public, soit la **Journée de la protection des données**, tenue le 28 janvier 2013. Nous avons profité de l'occasion pour interpeler les Néo-Brunswickois, les universités et les districts scolaires pour les éduquer sur les mécanismes de protection adéquats de la vie privée.

En 2012-2013, nous avons reçu plus de 500 dossiers de tous types, ce qui veut dire que, depuis septembre 2010, nous avons géré plus de 1 300 cas. Ce travail se traduit par une solide expérience et formation pour mon personnel et moi-même. Étant donné la quantité et la variété des cas à traiter pendant cette période, nous avons reporté à 2014 une évaluation du travail entrepris pour déterminer, principalement, si nous obtenions des résultats tangibles et efficaces. Nous y parvenons en faisant un suivi des recommandations que nous donnons pour déterminer si les changements recommandés aux politiques et pratiques se solderont par des progrès véritables dans la province et pour mettre en place des pratiques concrètes qui atténuent les problèmes avant qu'ils ne se présentent. Nous voulons déterminer si notre fonction de surveillance et notre approche créent ou non un véritable changement.

Selon la charge de travail entreprise, nous sommes en mesure de dégager des tendances et de faire des observations sur différents sujets, comme dans le domaine du traitement des demandes d'accès à l'information déposées par les organismes publics. Dans l'ensemble, nous estimons que la plupart des organismes publics respectent leurs obligations en demandant d'abord des éclaircissements sur l'information demandée, ce qui mène vers des recherches de documents plus approfondies avant de formuler la réponse. Nous avons également découvert que les organismes publics sont en général plus enclins à aider ceux qui font des demandes et plus aptes à dresser la liste de tous les documents pertinents tout en expliquant aussi pourquoi l'accès à certains renseignements est refusé. Encore une fois, nous obtenons des explications plus significatives, ce qui, à notre avis, a des répercussions positives sur le gouvernement et se solde par une population mieux informée. Pour l'avenir, nous encourageons les organismes publics à fournir des listes de documents pour que les réponses soient encore plus significatives et pour veiller à ce que l'auteur de la demande comprenne entièrement pourquoi l'accès à certains renseignements lui est refusé. À leur tour, des réponses significatives font en sorte que

ceux qui demandent l'information comprennent mieux le processus et sont moins susceptibles de formuler une plainte.

Étant donné que nous sommes encore un organisme de surveillance relativement nouveau et en développement, la sensibilisation et l'éducation du public sont demeurées au cœur des priorités. Nous avons découvert que deux des concepts les plus fondamentaux, soit la « vie privée » et le « consentement », sont souvent utilisés et invoqués, même s'ils ne sont pas toujours entièrement compris. Dans notre rôle de supervision, nous nous sommes assurés que toutes les personnes concernées comprennent clairement les deux concepts lorsqu'ils mènent leurs activités. En ce qui concerne la vie privée, il semble que le public connaît ses droits, mais pas nécessairement comment les faire valoir, et qu'il ne semble pas connaître le rôle et les pouvoirs de notre Commissariat en tant qu'organisme de surveillance. En ce qui concerne le consentement, nous avons découvert que se fier à outrance sur des formulaires de consentement compliqués ainsi que sur le consentement implicite a fait en sorte que beaucoup ne savaient pas à quoi ils consentaient ou comment leurs renseignements personnels étaient diffusés.

Pendant l'année 2012-2013, les médias ont joué un rôle plus prononcé dans la sensibilisation du public et sa perception des enjeux abordés; nous avons remarqué une hausse considérable dans l'ampleur de la couverture médiatique entourant l'accès à l'information et la confidentialité. Nous estimons que c'est en partie parce que l'accès à l'information et la confidentialité sont de plus en plus présents dans notre société et d'autres parties du monde; le nombre de fois où on m'a demandé de fournir commentaires et observations sur ces sujets le prouve.

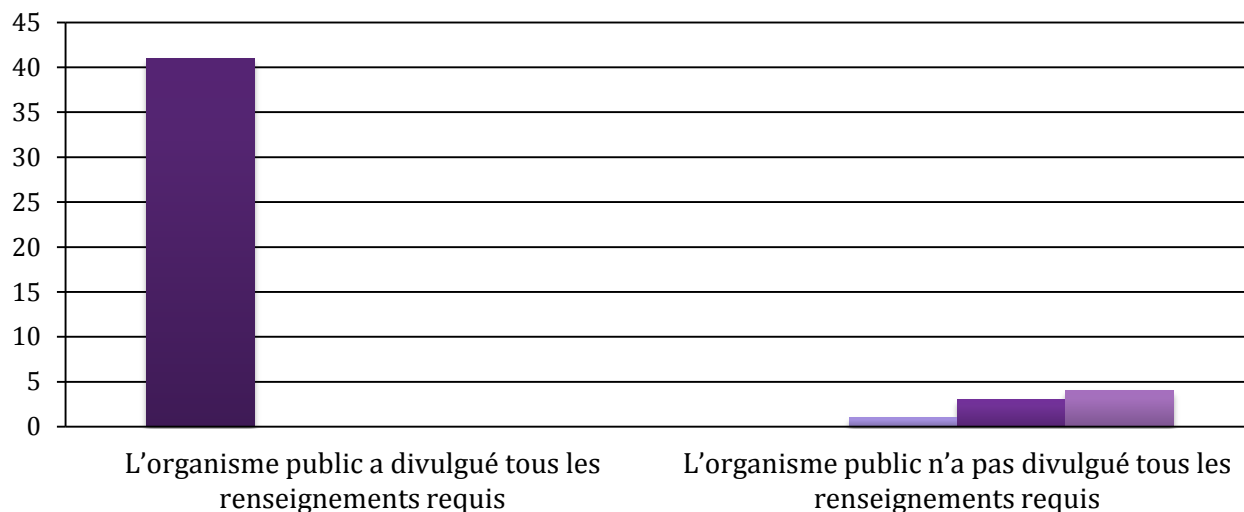
Le programme des plaques porte-clés des Amputés de guerre a été un cas important de diffusion excessive d'information et de consentement implicite dans la période 2012-2013. La question s'est posée lorsque des membres du public ont soulevé des préoccupations sur la réception de courrier du programme des plaques porte-clés des Amputés de guerre, sans savoir que leurs renseignements personnels avaient été diffusés. Les Amputés de guerre ont recueilli l'information à partir de la base de données des permis de conduire dans le cadre d'une pratique établie au sein de la province. Ils ont reçu une liste de tous les conducteurs enregistrés dans la base de données gérée par le ministère de la Sécurité publique, sans qu'un avis ne soit envoyé aux détenteurs des permis. À la suite de notre enquête, le Ministère a respecté notre recommandation selon laquelle les ententes futures avec les Amputés de guerre doivent comprendre des mesures de protection des renseignements personnels, dont un avis adéquat aux conducteurs et la possibilité de se retirer du programme pour ceux qui ne veulent pas y participer. Ce cas, comme bien d'autres, a fait partie de notre méthode d'enquête dont le but

consiste à parvenir à un résultat satisfaisant pour le public et les organismes publics et, plus important encore, conforme à la loi.

De même, notre travail continu pour la mise en place de règlements informels des plaintes issues d'expériences non satisfaisantes relatives à l'accès à de l'information détenue par le gouvernement a affiché un taux de réussite élevé.

Notre processus de règlement informel n'est ni un résultat de la médiation ni un compromis; il s'agit simplement d'un résultat satisfaisant obtenu en conformité avec la loi, où les organismes publics respectent leurs obligations législatives et le public reçoit l'information à laquelle il a droit selon la loi. Nous estimons que cette méthode d'enquête personifie le service que le public mérite de droit : une fonction publique plus ouverte à accepter les avantages réels issus de la divulgation d'information sur ses affaires et les décisions qu'elle prend, et un public qui est tout aussi ouvert à accepter l'information, bonne ou mauvaise, pour être avisé des affaires du gouvernement.

De septembre 2010 au 31 mars 2013, nous avons enquêté sur 49 plaintes, dont 41 ont mené à la divulgation des renseignements requis, et les avons conclues. Dans huit cas seulement il a été nécessaire de formuler des recommandations officielles. Autrement dit, plus de quatre cas sur cinq ont été réglés sans recommandation officielle, ce qui veut dire que les organismes publics ont convenu de divulguer toute l'information qui aurait dû l'être dès le départ. Le graphique ci-dessous montre comment nous surveillons ce progrès, qui nous encourage à continuer dans cette voie.



- L'organisme public a accepté de divulguer l'information pour régler la plainte – 41 cas
- L'organisme public a reçu une recommandation officielle – Coopération – 1 cas
- L'organisme public a reçu une recommandation officielle – Coopération partielle – 3 cas
- L'organisme public a reçu des recommandations officielles – refus – 4 cas

(Résultats des plaintes relatives à l'accès à l'information, de septembre 2010 au 31 mars 2013)

Il va sans dire qu'après deux ans et demi d'activité à la fin de mars 2013 et avec plus de 1 300 cas, nous avons continué de grandir, d'apprendre et de nous améliorer en tant que Commissariat.

Nous continuons de transférer les expériences acquises aux organismes publics externes et d'assistance pour assurer un niveau élevé d'intégrité en ce qui a trait à l'accès à l'information et la confidentialité, en plus de veiller à ce que les Néo-Brunswickois connaissent la pleine mesure de leurs droits.

Tout en reconnaissant qu'il y a toujours place à l'amélioration, nous discernons ce qui fonctionne bien et ajustons ce qui fonctionne moins bien dans un effort incessant pour continuer fermement le progrès vers notre objectif : promouvoir l'ouverture et la transparence dans la province pour veiller à ce que les droits d'accès à l'information et la protection de la vie privée soient respectés et protégés en tout temps.

Anne E. Bertrand, c.r.

SENSIBILISATION ET ÉDUCATION DU PUBLIC

Logo

Parmi ses obligations, la commissaire a le mandat d'informer et d'éduquer le public au sujet des lois. Puisque le Commissariat venait d'être instauré, il est devenu essentiel qu'il se présente en ligne et les outils de promotion de la sensibilisation sur les deux lois en étaient encore aux premières étapes. Cette plateforme a diffusé nos ressources à un public élargi, dont ceux qui sont visés par les deux lois. Un important aspect de notre présence en ligne est un logo qui représente fidèlement **l'équilibre entre l'accès à l'information et la protection de la vie privée**.

À l'été 2012, le Commissariat a créé un logo qui illustre l'équilibre entre les deux principaux aspects des deux lois, soit la transparence et la vie privée.



Des couleurs vives ont été choisies pour créer un look moderne et épuré, tandis que le code binaire désigne l'avenir que représentent les nouvelles lois. Le code binaire est visible à travers la chemise et se veut un **signe de transparence**, et la position de la chemise est un signe manifeste d'ouverture.

La serrure à l'extérieur de la chemise représente la confidentialité et le fait qu'il y a aussi des **données à protéger**. Avec ce logo, le Commissariat est maintenant reconnaissable par le grand public, ce qui à son tour aide la commissaire à exécuter son mandat de sensibiliser et d'informer les Néo-Brunswickois sur leurs droits conférés par les deux lois.

www.info-priv-nb.ca

Le 28 septembre 2012, le Commissariat a lancé son site Web. Celui-ci a été conçu avec **une approche conviviale**, non seulement pour le grand public, mais également pour les organismes publics et les dépositaires qui sont assujettis aux lois. Des études internes ont permis de connaître les questions souvent posées aux personnes chargées de recevoir les demandes, qui ont ensuite été développées sous forme de foire aux questions et publiées pour chaque loi. Dans l'optique d'**éduquer et de servir** le public et ceux visés par les lois, de l'information et des ressources ont également été publiées. À mesure que nous continuons de mettre à jour le site Web avec de l'information pertinente et utile, nous continuons également de mettre les Néo-Brunswickois **au courant de leurs droits** conférés par les deux lois, et nous sommes

engagés à leur offrir un site Web convivial et pertinent pour tout le monde, tant le grand public et que les organismes publics et dépositaires visés par les lois.

Semaine du droit à l'information 2012 : Du 24 au 28 septembre
Journée de la protection des données : Le 28 septembre

Parmi ses mandats, la commissaire doit informer le public au sujet des lois et, même si elle présente des exposés toute l'année, la Semaine du droit à l'information **est une occasion tout indiquée de s'adresser aux Néo-Brunswickois** et de leur faire connaître leur droit à l'information. À cet égard, en plus du lancement de notre site Web le 28 septembre 2012, nous avons créé des fiches de renseignements (qui se trouvent également sur notre site Web) qui expliquent non seulement le processus de demande d'information, mais également ce qui signifient les deux lois et à qui elles s'appliquent. Ces ressources ont été distribuées par des employés du Commissariat et la commissaire elle-même au centre commercial Regent à

Fredericton pendant la Semaine du droit à l'information.



Photo : Une employée qui parle à un membre du public au centre commercial Regent à Fredericton pendant la Semaine du droit à l'information.

*La Semaine du droit à l'information célèbre le droit d'une personne d'accéder à l'information détenue par les organismes publics et met en évidence les avantages d'un gouvernement transparent et accessible. La **Journée de la protection des données** est célébrée dans plus de 60 pays qui ont adopté une législation sur l'accès à l'information.*

Lorsque les municipalités sont devenues visées par la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* le 1^{er} septembre 2012, la commissaire a livré un discours lors de deux ateliers, un dans chaque langue officielle, devant des municipalités lors de la Semaine du droit à l'information.

Journée de la protection des données – Le 28 janvier 2013

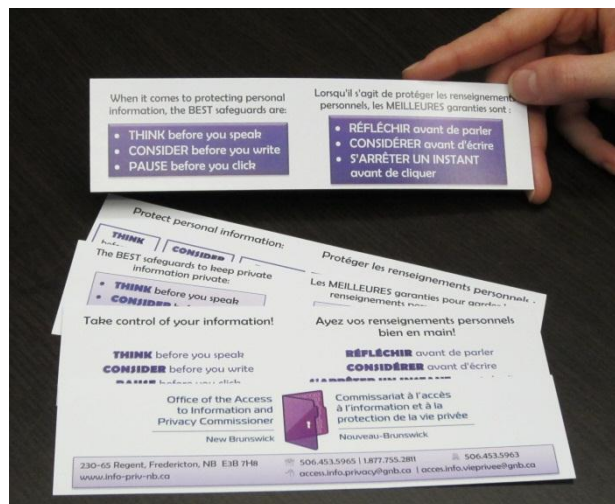
Le 28 janvier 2013, le Canada, ainsi que de nombreux pays partout sur la planète, a célébré la Journée de la protection des données. Cette journée souligne **l'impact de la technologie sur notre droit à la vie privée** et vise à **promouvoir des mesures de protection de la vie privée adéquates** parmi les sociétés, les fonctionnaires, les éducateurs et le grand public. Le thème du Canada cette année, créé par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, était le suivant : **Ayez vos renseignements personnels bien en main. Sinon, vous pourriez le regretter.**

La commissaire a livré deux discours publics : un à l'Université St. Thomas à Fredericton le 28 janvier 2013 et l'autre au campus d'Edmundston de l'Université de Moncton le 31 janvier 2013, où elle a parlé des conséquences de la confidentialité des données au Nouveau-Brunswick.

Nous avons également profité de l'occasion pour communiquer avec les écoles et les districts scolaires, qui venaient de devenir assujettis à la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* le 1^{er} octobre 2012, en leur envoyant des affiches publiées par notre homologue fédéral, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, ainsi que des ressources conçues par notre Commissariat.

Signets

À la lumière de la Journée de la protection des données et de la Semaine du droit à l'information, nous avons créé des signets. Ces signets ont été assez populaires et sont un moyen simple de remettre nos coordonnées à ceux qui veulent en apprendre davantage sur les deux lois importantes que nous surveillons.



Il devient de plus en plus important pour les Néo-Brunswickois de demeurer vigilants et de faire attention à leurs renseignements personnels étant donné l'emploi prolifique des médias sociaux dans leur vie quotidienne. La Journée de la protection des données est une excellente occasion de reconnaître l'importance de la vie privée tout en rappelant à ceux qui sont responsables de protéger nos renseignements personnels leur responsabilité de le faire en tout temps. – Commissaire Bertrand

Nous avons créé des signets qui contiennent des **faits sur le droit à l'information des Néo-Brunswickois** et un deuxième type qui est axé sur la confidentialité, sur lequel figurent les conseils suivants : **Réfléchir avant de parler, considérer avant d'écrire, s'arrêter un instant avant de cliquer.**

Nous continuons de distribuer ces signets au grand public, aux organismes publics et aux dépositaires. À ce jour, nous avons distribué

plus de 6 500 signets et avons reçu d'extrêmement bons commentaires sur la simplicité de l'idée et l'utilité des conseils.

ÉDUCATION DU PUBLIC

On demande à la commissaire de livrer des discours sur différents sujets liés aux lois que nous supervisons et le travail que nous faisons, et nous tentons d'accepter autant d'invitations que possible. Cette année, nous avons offert des présentations à **plus de 20 groupes différents** à l'occasion de conférences, de séminaires, de séances de formation, d'ateliers et d'assemblées du conseil de différentes organisations. En particulier, nous avons parlé à des organisations professionnelles, des représentants municipaux, des professionnels de l'accès à l'information et de la vie privée, des chercheurs, des étudiants en droit et en journalisme ainsi qu'à des organisations privées, publiques et à but non lucratif.

En septembre 2012, les municipalités sont devenues assujetties à la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*. À cet égard, nous avons fait une présentation à des représentants municipaux au conseil municipal de la Ville de Fredericton en octobre 2012. De plus, on a demandé à la commissaire d'être conférencière d'honneur aux séances de formation approfondies des représentants municipaux offertes à l'Institut Memramcook. Les séances de formation ont porté sur la sensibilisation à la loi, ont fourni des consignes sur la façon dont les règles devraient être appliquées et ont présenté un aperçu du processus de plainte.



La commissaire qui livre un discours public à l'Université St. Thomas.

Photo : Julia Whalen/The New Brunswick Beacon

Médias

Cette année, nous avons remarqué une hausse considérable dans la quantité de couverture médiatique entourant l'accès à l'information et la confidentialité. Par exemple, les dossiers qui se rapportent aux atteintes à la vie privée dans les secteurs public et de la santé et les rapports

de la commissaire ont suscité de l'intérêt considérable des médias, étant donné que **les enjeux de l'accès à l'information et de la confidentialité sont de plus en plus présents dans notre société**. Cette année, les médias ont accordé beaucoup d'intérêt à des enjeux qui se rapprochent de près ou de loin à l'accès ou à la confidentialité, et ce, régulièrement et tous les mois.

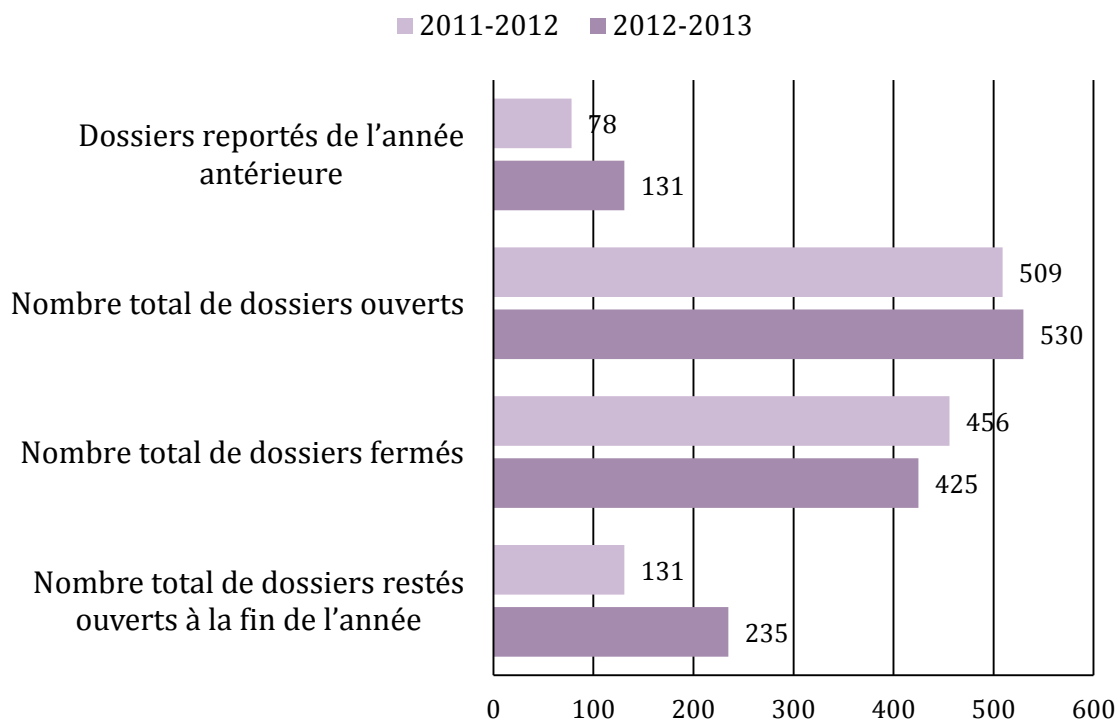
La commissaire a profité de l'occasion pour s'adresser aux médias à plusieurs reprises pour offrir commentaires et observations sur des domaines d'intérêt public.

GESTION DES DOSSIERS

Total des dossiers

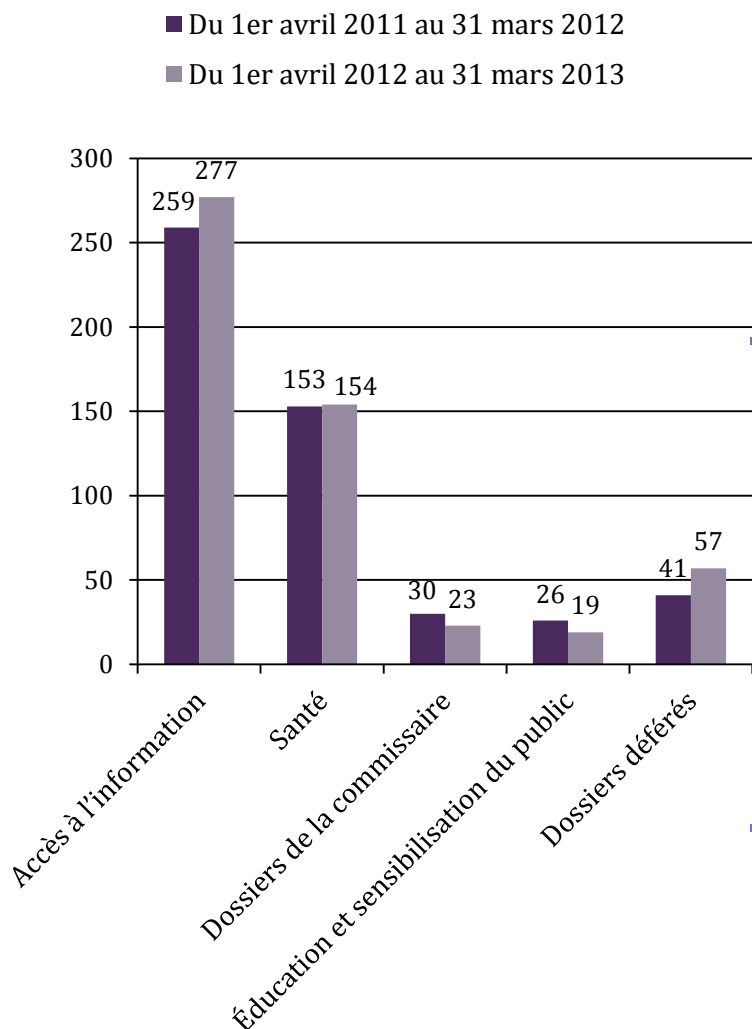
Le graphique ci-dessous indique la charge de travail de notre Commissariat. Nous avons pu clore (fermer) uniquement 31 dossiers de moins que l'année précédente.

Le nombre total de dossiers ouverts et reportés de l'année 2012-2013 était supérieur au nombre de dossiers reportés dans l'année précédente, ce qui illustre à quel point le Commissariat a grandi et continue de grandir.



Types de dossiers ouverts

Cette année, nous avons constaté une hausse dans le nombre de dossiers déferés et ouverts en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* en comparaison à l'année précédente. Environ le même nombre de dossiers de sensibilisation du public et de dossiers en vertu de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* a été ouvert l'an dernier, et un nombre inférieur de dossiers d'éducation du public et de la commissaire a été ouvert. La ventilation complète se trouve dans le tableau ci-dessous.



Dossiers déferés : Lorsque des particuliers ou des organisations requièrent de l'assistance pour une affaire qui ne découle pas de notre mandat, nous nous pressons d'identifier l'agence visée avant de refiler le cas. Nous avons géré 57 dossiers déferés cette année.

Dossiers de sensibilisation du public : Ces dossiers sont ouverts afin de permettre au Commissariat de faire valoir la loi ou un aspect en particulier de la loi. Il y a eu deux cas de ce genre cette année : la Semaine du droit à l'information et la Journée de la protection des données.

Dossiers d'éducation du public : Ces dossiers sont ouverts lorsque la commissaire présente un exposé sur les lois qu'elle supervise à ceux qui sont visés par celles-ci. Nous avons ouvert 17 de ces dossiers cette année; 21 présentations au total ont été offertes dans différentes parties de la province.

Dossiers de la commissaire : Ces dossiers sont ouverts par la commissaire dans l'intention d'enquêter sur des questions systématiques qui entourent les lois ou dans le but de fournir des ressources utiles aux organismes publics et aux fournisseurs de soins de santé.

Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée

La ***Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*** établit les règles pour les ministères, les municipalités, les universités, les écoles et d'autres **organismes publics** relativement à la réponse à des demandes d'information et à la manipulation et à la protection des **renseignements personnels**.

Le mandat de la commissaire en vertu de la *Loi* englobe de nombreux domaines de responsabilité différents :

- **Les plaintes relatives à l'accès** sont déposées par des particuliers ou des organisations insatisfaits du résultat d'une demande d'accès.
- **Les demandes de renseignements généraux** sont des questions que nous recevons de particuliers, d'organisations, de médias et de différents autres groupes au sujet des lois.
- **Les préoccupations liées à la protection de la vie privée** sont déposées par des particuliers ou des organisations qui estiment qu'il y a eu atteinte à la vie privée ou qu'une politique ou une pratique d'un organisme public enfreint la loi.
- **Les avis d'atteinte à la vie privée** sont ouverts lorsque des personnes visées par les lois nous indiquent qu'il y a eu une atteinte à la vie privée au sein de leur organisation.
- **Les commentaires à l'égard de projets de lois ou de programmes** sont ouverts lorsqu'on demande à la commissaire de formuler un avis sur les nouvelles lois ou les nouveaux programmes envisagés qui pourraient avoir des répercussions sur l'accès à l'information ou la protection de la vie privée.
- **Les prorogations de délai** sont des demandes que transmettent des organismes publics à la commissaire pour qu'elle leur accorde davantage de temps pour répondre à une demande d'accès à l'information.
- **Les requêtes d'autorisation à ne pas tenir compte d'une demande** sont des demandes soumises par des organismes publics à la commissaire pour les autoriser à ne pas tenir compte d'une demande d'accès dans des circonstances précises.
- **Les prorogations de délai pour une plainte tardive** sont ouvertes lorsque l'auteur d'une demande dépose une plainte après l'échéance prescrite. La commissaire doit ensuite évaluer si elle peut exercer son pouvoir discrétionnaire d'accepter une plainte tardive.
- **Les demandes de renseignements et d'entrevue des médias** sont ouvertes lorsque des médias demandent au Commissariat de commenter une affaire de confidentialité ou d'accès à l'information qui relève de l'intérêt public et qui fait l'objet d'une couverture médiatique.
- **Les avis publics** sont ouverts lorsque nous sommes informés d'une affaire qui a des répercussions sur la vie privée des Néo-Brunswickois, mais qui ne relève pas de notre mandat. Nous contribuons à l'exercice d'information du public à ce chapitre.
- **Des pratiques exemplaires** sont publiées pour favoriser une meilleure compréhension des règlements afférents aux lois et pour guider ceux qui doivent les faire respecter.
- **Des bulletins d'interprétation** sont publiés pour aborder des sujets entourant l'interprétation des règlements afférents aux lois et pour guider ceux qui doivent les faire respecter.

Ventilation des documents traités en vertu de la Loi en 2012-2013

Entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013, nous avons ouvert **278 nouveaux dossiers** en vertu de la **Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée** tout en poursuivant notre travail sur ceux qui ont été reportés de l'année précédente. Le tableau suivant montre la ventilation du travail réalisé relativement à ces dossiers :

	Dossiers reportés de l'année antérieure	Dossiers ouverts en 2012-2013	Dossiers fermés en 2012-2013	Dossiers restés ouverts à la fin de l'année
Plaintes relatives à l'accès	16	55	29	42
Demandes de renseignements généraux	10	142	132	20
Préoccupations liées à la protection de la vie privée	9	11	15	5
Avis d'atteinte à la vie privée	2	9	5	6
Commentaires à l'égard des projets de lois ou de programmes	2	4	4	2
Prorogations de délai	0	10	9	1
Requêtes d'autorisation à ne pas tenir compte d'une demande	1	2	0	3
Prorogations de délai pour une plainte tardive	0	4	4	0
Demandes de renseignements et d'entrevue des médias	1	37	37	1
Avis publics	1	3	3	1
Pratiques exemplaires	2	1	0	3
Bulletins d'interprétation	2	0	1	1

Notre Commissariat vise à conclure les dossiers aussi rapidement que possible. En raison de la complexité de certains dossiers et de l'effectif peu nombreux, la conclusion d'une enquête peut prendre plusieurs mois. Voici le temps qu'il nous a fallu en moyenne pour traiter différents types de dossiers :

Type de dossier :	Plainte relative à l'accès	Demande de renseignements généraux	Préoccupation liée à la protection de la vie privée	Avis d'atteinte à la vie privée	Commentaires à l'égard des projets de lois ou de programmes	Prorogation de délai
N ^{bre} de jours en moyenne	203	20	161	126	26	13

Processus de règlement informel

Au cours de notre troisième année, nous avons poursuivi nos efforts pour régler les plaintes en veillant à ce que ceux qui demandaient de l'information reçoivent toute l'information à laquelle ils avaient droit. Les organismes publics ont continué de travailler avec notre Commissariat pour régler les plaintes, car ils considèrent que le processus est une **méthode efficace pour régler les plaintes**. Les organismes publics nous remercient souvent de notre rigueur et de nos recommandations, car ils trouvent nos commentaires écrits utiles et pertinents pour aborder des questions semblables dans des demandes d'accès futures.

Divulqation proactive de l'information

Nous encourageons les organismes publics à songer à **divulguer proactivement** certains renseignements, comme des rapports annuels, les fourchettes salariales et dépenses des employés et des dirigeants et des rapports publics. Une quantité accrue de renseignements facilement accessibles par le public **augmente non seulement la transparence**, mais pourrait également **réduire le nombre de demandes d'accès soumises à l'examen du Commissariat**.

Nous avons reçu des plaintes entourant les quatre universités provinciales pour que soient divulgués les salaires et dépenses des présidents et des cadres. Ces demandes ont mis au jour l'intérêt du public à l'égard d'une ouverture et d'une transparence des universités relativement à ces renseignements.

Les auteurs de demandes d'accès ont également constaté **les bienfaits du règlement informel des plaintes**, car ils reçoivent de l'information additionnelle des organismes publics ou des explications supplémentaires sur le motif du refus de fournir les renseignements demandés. Ces personnes sont malgré tout satisfaites, car elles ont appris pourquoi l'accès est refusé.

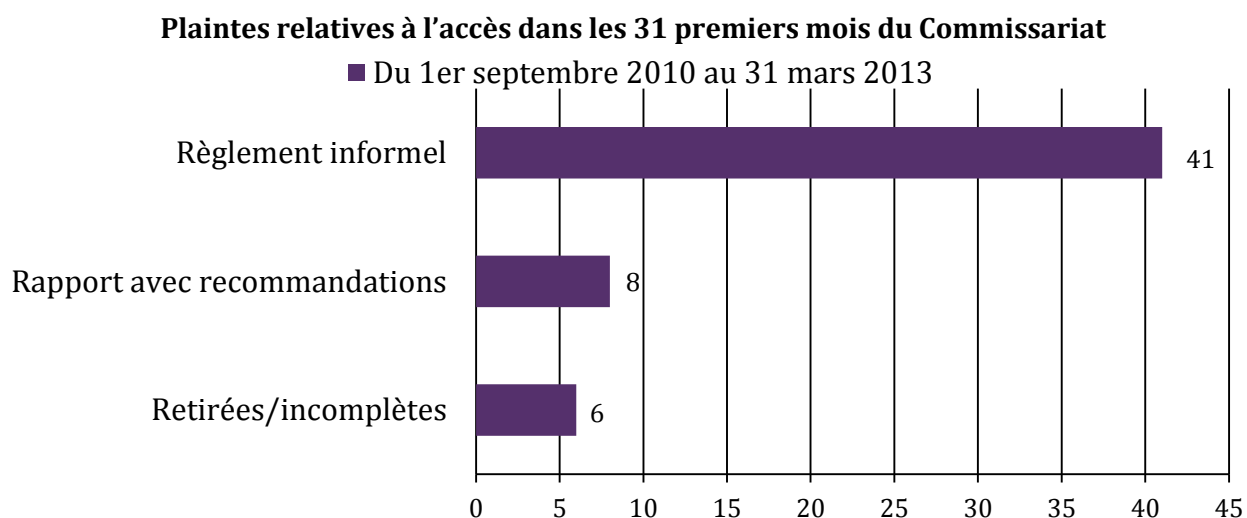
En 2012-2013 seulement, notre **règlement de**

plaintes a continué d'afficher un taux élevé de réussite; parmi les 27 plaintes sur lesquelles nous avons enquêté, seulement quatre ont exigé la formulation de recommandations à l'organisme public.

Les universités, les municipalités et les écoles sont devenues assujetties à la *Loi* le 1^{er} septembre 2012 et notre Commissariat a reçu les premières plaintes relatives à l'accès qui se rapportaient à ces **nouveaux organismes publics** dans les mois suivants. Parmi six plaintes déposées relativement à une université, quatre ont été réglées par un processus informel. Nous avons reçu dix plaintes relativement à des municipalités et avons travaillé en étroite collaboration avec elles pour les aider à comprendre et à appliquer les règles des lois. Parmi les dix, huit ont été réglées par un processus informel.

Résultats de deux ans et demi de plaintes relatives à l'accès

Notre Commissariat a conclu 55 enquêtes sur des plaintes relatives à l'accès depuis l'entrée en vigueur de la *Loi* le 1^{er} septembre 2010. Voici une ventilation des résultats de ces plaintes.



- ❖ On dit qu'une plainte relative à l'accès a fait l'objet d'un **RÈGLEMENT INFORMEL** si l'organisme public a respecté entièrement la *Loi* et si l'auteur de la plainte est entièrement satisfait du résultat ou insatisfait. Si la commissaire estime qu'un rapport publié permettrait d'éduquer et de conseiller au sujet des règles, un **RAPPORT SANS RECOMMANDATIONS** sera publié.
- ❖ Un **RAPPORT AVEC RECOMMANDATIONS** est publié lorsque l'organisme public n'a pas entièrement respecté la *Loi* et que la commissaire doit recommander formellement que l'organisme public agisse pour respecter ses obligations en vertu de la *Loi*.
- ❖ Une plainte **RETIRÉE** est une situation où l'auteur de la demande ne souhaite pas aller plus loin avec sa plainte ni poursuivre l'affaire, tandis qu'une plainte **INCOMPLÈTE** est une situation où l'auteur de la demande ne fournit pas tous les renseignements requis dans sa plainte.

Enquêtes complexes

L'exercice 2012-2013 a été la scène de plaintes relatives à l'accès plus importantes et plus complexes, car ceux qui demandent l'information sont de plus en plus au courant de leurs droits et font des demandes plus étoffées. Nous avons enquêté sur des plaintes extrêmement détaillées et d'envergure où l'on demandait des renseignements de nature complexe et où on invoquait des exceptions à la divulgation, sans parler d'un cas qui rassemblait de nombreuses plaintes d'un seul auteur qui a envoyé les mêmes demandes détaillées à différents organismes publics.

Si l'objectif pour ces cas complexes demeurait le règlement informel, ces enquêtes nous ont contraints à ajuster nos procédures pour être plus efficaces et aussi rapides que possible.

La commissaire a formulé
seulement
huit recommandations
officielles à des organismes
publics entre le
1^{er} septembre 2010 et le
31 mars 2013, dont :
1 a été **respectée**;
3 ont été **respectées en
partie**;
4 n'ont **pas été respectées**.

Plaintes tardives – Décision de la commissaire d'accepter ou non les plaintes tardives

Quiconque n'est pas satisfait de la réponse d'un organisme public à une demande d'accès peut déposer une plainte auprès de notre Commissariat et dispose de 60 jours à compter de la réception de la réponse pour le faire. La commissaire a le pouvoir discrétionnaire d'accepter les plaintes en retard, mais elle ne le fait que si l'auteur de la demande peut prouver que son retard est attribuable à des circonstances exceptionnelles.

Un cas englobait des plaintes multiples formulées relativement aux mêmes demandes faites par un auteur à six organismes publics distincts. Avant même de pouvoir entamer notre enquête, nous devons déterminer si nous pouvions accepter les plaintes telles que déposées, étant donné qu'elles semblaient avoir été déposées hors des délais prévus par la *Loi*, sans compter l'obligation d'enquêter sur le délai de différentes réponses, pour ensuite analyser si l'information avait été dûment refusée. Nous avons créé un test pour déterminer ces éléments et avons établi que certaines demandes avaient bel et bien été formulées dans les délais, à en croire les

décisions signalées par les organismes publics. De plus, étant donné que les demandes d'accès avaient une grande portée et qu'elles avaient été formulées à plusieurs entités, nous devons en premier lieu déterminer quels organismes publics possédaient les dossiers et quelle était leur nature. Pour ce faire, il a fallu tenir plusieurs réunions avec chaque organisme public pour évaluer comment chacun avait cherché et situé les documents requis, puis faire la correspondance entre tous les documents dans une liste de contrôle afin d'être assurés que

tous les documents avaient été identifiés et recensés, et ce, avant même de pouvoir commencer l'enquête sur la façon dont l'accès avait été accordé ou refusé dans ces situations. Ce cas à lui seul a entraîné plus de douze décisions et jugements distincts.

Problèmes abordés pendant les enquêtes

Versions provisoires de documents – Pendant nos enquêtes, de nombreux organismes publics ne savaient pas comment traiter les versions provisoires des documents officiels, dont les lettres, notes d'information et rapports. La *Loi* ne protège pas automatiquement les versions provisoires de documents contre la divulgation. Ces documents doivent être examinés au cas par cas pour que l'on détermine si l'accès peut vraiment être refusé en vertu de la *Loi*.

Notes d'information – Seules les parties des notes d'information au ministre qui contiennent des conseils, des opinions, des recommandations ou des propositions que doit examiner le ministre peuvent être protégées en vertu de l'article 26 (Avis destinés aux organismes publics) de la *Loi*. Les renseignements contextuels et les faits ne sont pas protégés.

Notes d'allocation – Puisque les notes d'allocation peuvent facilement être retenues en tant que conseils au ministre, il importe de vérifier si elles ont été utilisées par le ministre pour parler publiquement d'un enjeu, auquel cas l'information dans les notes d'allocation est publique et n'a pas à être protégée.

Rapports de consultants commandés par le gouvernement – Parfois, le gouvernement fait appel à des experts externes qui mènent des recherches, fournissent des conseils et des commentaires, et recommandent des mesures à prendre relativement à des dossiers complexes. Les rapports de consultants qui en découlent devraient en général être protégés contre la divulgation uniquement s'ils sont rattachés à un processus décisionnel en cours.

Entités commerciales privées qui font affaire avec le gouvernement – Quand des personnes ou des entreprises transigent avec un organisme public à des fins d'affaires, les renseignements générés dans le cadre de ces interactions sont susceptibles d'être communiqués en vertu de la *Loi*. La *Loi* reconnaît que certains renseignements portant sur les entreprises privées méritent d'être protégés; cependant, certains renseignements portant sur leurs rapports avec le gouvernement provincial pourraient être rendus publics. Cela encourage la transparence et la responsabilité dans les transactions d'affaires des organismes publics avec le secteur privé.

- **Information protégée en général** : Secrets commerciaux, plans d'affaires et états financiers détaillés, soumissions et propositions liées à une invitation à soumissionner, etc.
- **Information non protégée en général** : Nature et but du contrat, valeur totale du contrat, conditions du contrat, etc.

Prépondérance de l'intérêt public/renseignements d'affaires sur un tiers – Dans certains cas, un organisme public doit divulguer des renseignements commerciaux privés de sociétés lorsqu'il en va de l'intérêt public.

Renseignements sur les employés du secteur public/avantages – Les employés du secteur public sont payés à même les fonds publics et, ainsi, certains types d'information au sujet de leur emploi et de leurs prestations peuvent être rendus publics pour assurer la responsabilité et la transparence. Des renseignements fondamentaux comme la classification du poste, la fourchette salariale (et non le salaire exact), les avantages, les responsabilités d'emploi et les dépenses de déplacement ne peuvent être protégés contre la divulgation selon la *Loi*. Nous encourageons les organismes publics à rendre ces renseignements accessibles au public de façon proactive s'ils ne le sont pas encore.

Information à être publiée dans les 90 jours – Dans certains cas, la *Loi* permet aux organismes publics de refuser l'accès aux renseignements demandés s'ils ont l'intention de les publier dans les 90 jours. Cette section ne peut servir de motif pour reporter l'accès, mais donne à l'organisme public la possibilité de rendre l'information accessible à tout le monde plus tard.

Le sens de « la *Loi* ne s'applique pas » – La *Loi* s'applique à tous les dossiers détenus par un organisme public, sauf à certains types de dossiers décrits à l'article 4 (comme les dossiers du tribunal, les documents personnels ou sur la circonscription d'un ministre, les dossiers d'archive provinciaux). Si certains organismes publics nous ont autorisés à examiner des documents qui, selon eux, s'inscrivaient dans la portée des exclusions de l'article 4 pour que nous puissions déterminer si l'accès avait été refusé pour une bonne raison ou non, d'autres organismes publics ont remis en question notre pouvoir d'examiner des documents qu'ils n'estimaient pas assujettis à la *Loi*.

À notre avis, si un organisme public avance qu'un document n'est pas visé par l'article 4 de la *Loi*, les droits d'accès du demandeur sont touchés et cette décision peut faire l'objet d'un examen de notre Commissariat pendant une enquête sur une plainte.

Obligation de prêter assistance et réponses pertinentes

Les organismes publics deviennent de plus en plus conscients de l'importance de leur **obligation de prêter assistance aux auteurs de demandes** et, dans l'ensemble, la plupart remplissent cette obligation de la loi. À cet égard, nous estimons que la plupart des organismes publics cherchent à obtenir des éclaircissements des auteurs de demandes au besoin et, qu'ainsi, ils font des recherches plus adéquates et approfondies pour les documents en réponse aux demandes.

Dans le cadre de notre travail avec des organismes publics, comme des municipalités, nous avons constaté que l'obligation de prêter assistance semble leur venir naturellement du fait qu'ils travaillent plus étroitement avec des membres du public, surtout dans les petites municipalités.

« Le responsable d'un organisme public fait tous les efforts possibles pour prêter assistance à l'auteur de la demande sans délai et de façon ouverte, précise et complète. »

– Article 9 de la *Loi*

Demandes de prorogation de délai

Parmi les dix demandes de prorogation que nous avons reçues d'organismes publics cette année, la plupart reposaient sur la grande quantité de documents concernés ou le besoin de temps supplémentaire pour aviser des tiers et recevoir leurs observations ou pour consulter un autre organisme public avant de prendre une décision quant à l'accès.

Si un organisme public ne peut répondre entièrement à une demande au plus tard à l'échéance imposée par la *Loi*, il peut **proroger le délai** de réponse de jusqu'à 30 jours dans certaines circonstances et doit aviser l'auteur de la demande de cette prorogation. Ce faisant, les organismes publics s'assurent que les auteurs de demandes sont au courant de la prorogation de délai et du moment où ils peuvent s'attendre à recevoir une réponse. Si un organisme public estime qu'il faudra plus de 30 jours additionnels pour répondre, il peut demander à la

commissaire de lui accorder une autre prorogation.

Afin d'offrir un accès rapide à l'auteur de la demande, cependant, les organismes publics peuvent également fournir une réponse partielle, dans la mesure du possible. Nous encourageons cette pratique, car elle fait en sorte que l'accès à des renseignements qui peuvent être divulgués avant la prorogation de délai ne soit pas retardé.

Conformément à l'obligation de répondre aux demandes de façon ouverte et juste, nous encourageons les organismes publics à fournir des listes de documents qui répondent à la demande pour rendre les réponses plus significatives. Plus

Gestion des documents

Les organismes publics doivent avoir un système de gestion des documents complet en place et prendre des mesures pour que leurs décisions soient adéquatement consignées dans les registres officiels.

Si un organisme public ne consigne pas ses décisions et ne conserve pas de copies de ses documents, il s'expose à des questions sur sa responsabilité et il prive le public de renseignements importants.

l'explication fournie à un auteur de demande sur le refus de l'accès à l'information est détaillée, plus il est probable que l'auteur de la demande comprendra le refus, ce qui le rendra ainsi moins susceptible de déposer une plainte.

Avis d'atteinte à la vie privée

Les organismes publics peuvent choisir d'aviser notre Commissariat des atteintes à la vie privée, qui se produisent lorsqu'un organisme public découvre que des renseignements personnels ont été volés, perdus, éliminés incorrectement ou divulgués à une personne non autorisée ou consultés par cette dernière. Cet avis nous permet de les aider à **contrôler l'atteinte à la vie privée et à mettre en place des mesures correctives** pour éviter les nouvelles occurrences.

Les avis d'atteinte à la vie privée ne sont pas obligatoires en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, mais de nombreux organismes publics choisissent d'aviser le Commissariat en cas d'atteinte pour profiter de ses conseils. Même si ni la loi ni le mandat de surveillance de la commissaire ne l'obligent, nous avons également été avisés par Élections Nouveau-Brunswick de deux atteintes à la vie privée sur lesquelles la commissaire a pu **faire une enquête indépendante et offrir son aide** et des conseils.

Au total, notre Commissariat a été avisé de neuf atteintes à la vie privée en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013.

- Cette année, il y a eu respectivement une **communication mal acheminée, une divulgation non autorisée, une confusion avec une personne portant le même nom, un cas d'équipement volé, et un cas de fouille.**
- Cette année, il y a eu deux cas de **dossiers abandonnés ou perdus** et deux cas de **communication de renseignements sur une autre personne.**

Si la plupart des atteintes à la vie privée surviennent par suite d'une erreur humaine, elles peuvent également se produire par suite d'un vol d'équipement ou lorsque du personnel fouille dans des dossiers qui contiennent des renseignements personnels.

Préoccupations liées à la protection de la vie privée

Lorsque des personnes nous indiquent qu'elles croient avoir été témoins d'une atteinte à la vie privée dans un organisme public ou que ses politiques ou pratiques contreviennent aux lois, nous en faisons part à l'organisme public en question et examinons ses pratiques de traitement des renseignements personnels.

De nombreuses préoccupations signalées au Commissariat se rapportent à la question de savoir combien de renseignements personnels les personnes doivent fournir pour participer aux programmes du gouvernement. Une autre question fréquente est celle de savoir quand le consentement d'une personne est requis pour que des renseignements personnels soient diffusés.

Au besoin, nous rappelons aux organismes publics leur obligation de recueillir, d'utiliser, de divulguer ou de consulter uniquement la quantité minimale de renseignements personnels requise pour faire leur travail et d'obtenir le consentement de la personne dans la mesure du possible. Nous recommandons également des mesures correctives pour éviter la survenue de toute infraction future.

Entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013, notre Commissariat a conclu 15 dossiers de préoccupations liées à la protection de la vie privée en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*.

- Sept de ces préoccupations liées à la protection de la vie privée n'étaient **pas fondées**.
- Quatre ont été **retirées ou abandonnées**.
- Trois portaient sur une **divulgaration non autorisée**.
- Une portait sur une **collecte non autorisée**.

Types de résultats des préoccupations liées à la protection de la vie privée

Trois de ces préoccupations étaient le produit d'une **divulgaration non autorisée**, comme lorsqu'un organisme public croit à tort qu'il est autorisé à transmettre des renseignements personnels à une autre organisation.

Une préoccupation liée à la protection de la vie privée découlait de la **collecte non autorisée** de renseignements personnels par un organisme public. Dans cette affaire, l'organisme public recueillait plus de renseignements personnels que nécessaire pour les fins auxquelles ils étaient recueillis.

Sept des préoccupations liées à la protection de la vie privée conclues par notre Commissariat ont été jugées **non fondées** à la suite de notre enquête; le traitement des renseignements personnels faisant l'objet de la préoccupation de la personne était en fait autorisé par la *Loi*.

Enfin, quatre de ces préoccupations ont été **retirées ou abandonnées** par la personne. Les préoccupations liées à la protection de la vie privée sont le plus souvent retirées, car les personnes ne souhaitent pas que leur nom soit diffusé à l'organisme public relativement à la préoccupation; toutefois, le Commissariat ne peut mener l'enquête sans divulguer les noms, car l'organisme public ne serait pas en mesure de reconnaître l'incident en question.

Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé

La *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* établit des règles pour les dépositaires, comme les médecins, infirmières, hôpitaux, dentistes, physiothérapeutes, foyers de soins et autres fournisseurs de soins de santé, quant à la manipulation et à la protection des renseignements personnels sur la santé, dont l'accès à ses propres **renseignements personnels sur la santé**.

Le mandat de la commissaire en vertu de la *Loi* englobe de nombreux domaines de responsabilité et, même si nombre d'entre eux sont semblables à ceux régis par la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, l'important ici est de toujours veiller à ce que les dépositaires assurent en tout temps la confidentialité des renseignements sur la santé des patients et des clients, ce qui protège leur vie privée et assure le maintien d'un niveau élevé de confiance du public, lequel est essentiel au bon fonctionnement du système de santé.

Ventilation des documents traités en vertu de la Loi en 2012-2013

Entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013, nous avons ouvert **154 nouveaux dossiers** en vertu de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* tout en poursuivant notre travail en vertu de cette loi.

	Dossiers reportés de l'année antérieure	Dossiers ouverts en 2012-2013	Dossiers fermés en 2012-2013	Dossiers restés ouverts à la fin de l'année
Plaintes relatives à l'accès	4	4	4	4
Demandes de renseignements généraux	11	72	56	27
Plaintes relatives à la protection de la vie privée	6	24	13	17
Avis d'atteinte à la vie privée	18	50	15	53
Commentaires à l'égard des projets de lois ou de programmes	0	1	1	0
Demandes de renseignements et d'entrevue des médias	1	1	2	0
Pratiques exemplaires	3	2	0	5

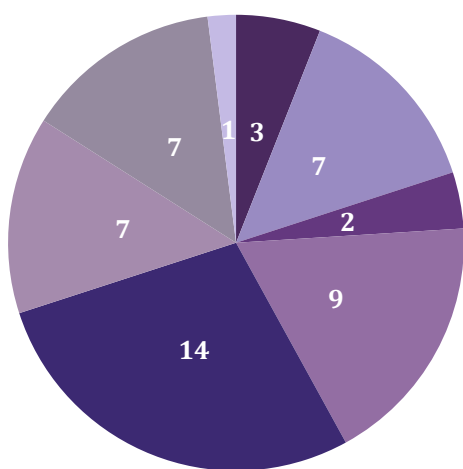
Le tableau suivant montre le temps qu'il a fallu en moyenne pour conclure ces types de dossiers :

Type de dossier	Plaintes relatives à l'accès	Demandes de renseignements généraux	Plaintes relatives à la protection de la vie privée	Avis d'atteinte à la vie privée	Commentaires à l'égard des projets de lois ou de programmes
N ^{bre} de jours en moyenne	146	29	181	243	7

Avis d'atteinte à la vie privée

La Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé exige des dépositaires qu'ils avisent **la commissaire et les personnes concernées** si des renseignements personnels sur la santé sont volés, perdus ou éliminés, ou divulgués ou consultés d'une façon contraire à la Loi. Notre Commissariat a été avisé de **50 atteintes à la vie privée** de différents types pendant cet exercice. À la page suivante, nous illustrons et expliquons les différences entre les types d'infractions et la fréquence à laquelle nous les avons vues au cours de la dernière année.

Types d'avis d'atteinte à la vie privée



- Divulgaration non autorisée
- Communication mal acheminée
- Confusion avec une personne portant le même nom
- Renseignements sur une autre personne
- Dossiers abandonnés ou perdus ou dossiers demeurés dans l'équipement
- Commérages
- Fouille
- Dossiers endommagés par une inondation

Divulgaration non autorisée : Lorsque des renseignements personnels sur la santé ont été divulgués à quelqu'un qui n'était pas autorisé à les voir.

Communication mal acheminée et confusion avec une personne portant le même nom : Cas où des renseignements personnels sur la santé ont été envoyés à la mauvaise personne.

Il y a atteinte à la vie privée lorsque des **renseignements sur une autre personne** sont accidentellement ajoutés aux renseignements devant être envoyés à quelqu'un.

Dossiers abandonnés ou perdus ou information laissée dans l'équipement : Ces incidents se produisent lorsque les dépositaires ne peuvent trouver des renseignements personnels sur la santé qui devraient être en leur possession ou lorsque des documents sont éliminés, conservés ou détruits de façon incorrecte, ce qui les expose à un risque additionnel de divulgation.

Commérages : Les fournisseurs de soins de santé ou leur personnel discutent de renseignements sur les patients/les clients dans un but autre que la prestation des soins de santé.

Fouille : Accès au dossier médical d'un patient ou d'un client pour des motifs autres que l'exécution des fonctions liées à l'emploi.

Plaintes relatives à la protection de la vie privée

La *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* accorde le droit aux personnes de **déposer une plainte relative à la protection de la vie privée** auprès de notre Commissariat si elle estime qu'un dépositaire a recueilli, utilisé ou divulgué ses renseignements personnels sur la santé de façon inappropriée, ou si elle croit que le dépositaire n'a pas mis en place des mesures de protection appropriées pour protéger ses renseignements personnels sur la santé. Parmi les plaintes relatives à la protection de la vie privée que nous avons reçues, certaines ont été formulées une fois que la personne a été avisée de l'atteinte à la vie privée par le dépositaire l'ayant causée et, dans la plupart des cas, le dépositaire nous avait déjà avisés de l'incident.

Lorsqu'une plainte relative à la protection de la vie privée est déposée, nous avisons le dépositaire des détails de la plainte et poursuivons notre enquête auprès de celui-ci. Si nous n'avons pas connaissance de l'incident auparavant, nous communiquons avec le dépositaire sans tarder et entamons notre enquête. Notre rôle consiste à exiger du dépositaire qu'il mène sa propre enquête interne et nous fasse part des résultats, après quoi nous vérifions de notre côté ce qui s'est passé. Nous examinons également les pratiques du dépositaire quant à la vie privée et faisons part de nos conclusions quant à savoir si une infraction a eu lieu ou non, et proposons des **mesures correctives pour éviter des incidents à l'avenir**. Nous recommandons souvent que le dépositaire rappelle au personnel l'importance d'assurer en tout temps la confidentialité, la sécurité et la protection de l'information sur les patients ou les clients, dans le but qu'il n'utilise l'information que lorsqu'il est autorisé à le faire dans le cadre de son travail.

Dans les cas où différentes plaintes découlent d'une seule atteinte à la vie privée touchant un grand nombre de personnes, nous avons comme pratique de publier un **Rapport des conclusions de l'enquête de la commissaire avec recommandations** (traduit puis publié sur notre site Web) dans le but d'informer toutes les personnes touchées et le grand public et, plus important encore, pour indiquer que, à l'avenir, ce type d'action fera l'objet d'une enquête, sera dévoilé et ne sera pas toléré.

Lorsque des recommandations sont formulées, le dépositaire se fait imposer une échéance pour les mettre en œuvre et pour aviser le Commissariat lorsqu'il l'a fait. Il importe de noter que nous ne fermons pas complètement les dossiers de plaintes relatives à la protection de la vie privée avant que le dépositaire ne **confirme que toutes les recommandations ont été respectées**.

Au cours de l'exercice 2012-2013, nous avons reçu **24 plaintes relatives à la protection de la vie privée** de différentes personnes en vertu de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, dont douze concernaient une fouille dans des dossiers

médicaux, quatre, une divulgation non autorisée, quatre, une absence du consentement requis pour traiter l'information, et quatre autres n'étaient pas fondées.

Types de plaintes relatives à la protection de la vie privée

Les plaintes sur les **fouilles** proviennent normalement de personnes qui ont été victimes d'un accès par un dépositaire ou un membre du personnel à leur dossier médical à leur insu et sans consentement. Nous estimons que ces cas sont les types les plus graves d'atteintes à la vie privée, car, s'ils s'avèrent, il s'agit d'une intention de transgresser la vie privée d'une personne, ce qui est très grave. Sont également graves les cas où le dépositaire a traité les renseignements personnels sur la santé de la personne sans son consentement ou en croyant qu'il pouvait invoquer le consentement implicite, ce qui a mené à une **plainte relative à la protection de la vie privée** de comméragement ou d'utilisation ou de divulgation non autorisée. Ces enquêtes sur des plaintes relatives à la protection de la vie privée exigent que nous examinons attentivement les faits qui entourent la façon dont le consentement a d'abord été obtenu pour évaluer si le consentement était encore valide lorsque l'information sur la personne a été utilisée ou diffusée.

Peu importe la nature des plaintes relatives à la protection de la vie privée que nous recevons, nous examinons chacune avec le même degré d'attention pour obtenir les faits avec précision et pour nous assurer et signaler à l'auteur de la plainte que l'incident est le produit d'une erreur non intentionnelle causée par un manque de contrôle et qui ne se reproduira pas ou, pire encore, qu'il est le produit d'un manque d'égard intentionnel pour la vie privée de la personne, ce qui entraîne des recommandations avec des implications plus sérieuses.

Cas de fouille

Le nombre de plaintes que nous avons reçues en ce qui concerne les fouilles dans les dossiers médicaux ne représente pas fidèlement le nombre de personnes qui ont été touchées par pareils événements. Selon les rapports que nous avons reçus sur le nombre de personnes touchées par des fouilles dans différents dossiers, seulement 5 % des personnes touchées interviennent et formulent une plainte officielle auprès du Commissariat. Par conséquent, bien que nous ayons reçu 13 plaintes officielles sur l'accès non autorisé à des dossiers médicaux, il ne s'agit là que d'une fraction du nombre réel de personnes touchées, que nous avons incluses à notre enquête élargie sur la fouille de centaines de dossiers médicaux. Dans un cas uniquement, environ 150 personnes ont été avisées qu'on avait accédé indûment à leur dossier médical, parmi lesquelles seulement neuf personnes ont déposé une plainte. Compte non tenu du nombre de plaintes officielles, notre travail englobait l'incident entier, et nous avons examiné chaque accès non autorisé individuellement. Nos conclusions ont été communiquées aux personnes qui ont formulé une plainte officielle, mais également à celles qui ne l'ont pas fait, au moyen d'une diffusion publique de nos résultats.

Demandes de renseignements généraux

Nous continuons de recevoir un nombre important de demandes de renseignements généraux en vertu des deux lois. Les demandes de renseignements généraux **varient de questions simples**, notamment sur la façon de faire des demandes d'accès, de déposer une plainte ou d'accéder à ses dossiers médicaux ainsi que sur les personnes visées par la loi, **à des questions plus précises et complexes d'interprétation** de différentes règles en vertu des lois.

Comme nous l'avons noté, une meilleure connaissance du public à l'égard des procédures pour obtenir des renseignements auprès des différents organismes publics a réduit le nombre de demandes reçues à ce sujet. De plus, en affichant de nombreuses questions et réponses utiles, des formulaires et des procédures sur notre site Web, nous réglions bon nombre de demandes d'information.

Les demandes de renseignements plus **complexes** venaient de membres du public et de ceux visés par les lois, ainsi que de cabinets d'avocats et groupes privés, et portaient sur l'interprétation de différentes dispositions, par exemple, la question de savoir si le consentement est requis pour recueillir, utiliser ou divulguer les renseignements sur une personne dans certaines circonstances, quelles sont les répercussions sur la vie privée du stockage électronique des dossiers délicats, si la surveillance vidéo est admissible à certains endroits, dont au travail ou dans des centres spécialisés, et les situations où il est possible de divulguer des renseignements personnels à la police. Si nous nous sommes efforcés de répondre rapidement aux demandes de renseignements généraux, les demandes complexes ont exigé beaucoup de temps et d'efforts de notre part afin de **mener une recherche approfondie sur la question avant de donner une bonne réponse**.

Voici des sujets qu'on nous a demandé d'examiner et les réponses que nous avons fournies.

Médias sociaux et vie privée

Les médias sociaux, comme Twitter et Facebook, sont largement utilisés par les membres du public ainsi que par de nombreuses organisations visées par les lois sur l'accès et la confidentialité en tant qu'outils importants pour s'adresser au grand public. L'information peut être diffusée à de nombreuses personnes, et les médias sociaux permettent de le faire de façon instantanée. Si les médias sociaux sont pratiques, ceux qui s'en servent ne doivent pas **perdre de vue leurs répercussions potentielles sur la protection de la vie privée**.



Si les renseignements d'une personne sont **recueillis, utilisés ou divulgués de façon non autorisée** au moyen des médias sociaux par une personne ou une organisation visée par la loi, il

s'agit d'une atteinte à la vie privée, et la commissaire peut mener une enquête comme elle le ferait pour toute autre atteinte semblable.

Les organisations qui utilisent les médias sociaux doivent donc **assurer la protection des renseignements délicats** comme elles le feraient dans d'autres contextes.

Elles respectent cette obligation en :

- établissant des procédures de confidentialité qui décrivent clairement l'usage adéquat des renseignements personnels dans les médias sociaux;
- formant le personnel sur ces procédures pour clarifier les responsabilités d'entrée de jeu;
- demandant aux employés de signer un serment de confidentialité.

Renseignements sur une personne décédée

Nous avons reçu de nombreuses demandes de renseignements pour savoir **si l'accès à des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé d'une personne décédée peut être accordé**. Il existe différentes normes sur la protection des renseignements personnels en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* et sur la protection des renseignements personnels sur la santé en vertu de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*.

Selon la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, la divulgation de renseignements personnels au sujet d'une personne décédée depuis plus de 20 ans n'est pas une atteinte déraisonnable à la vie privée de cette personne. Avant ce délai, cependant, les renseignements personnels sur cette personne doivent rester protégés et peuvent être divulgués uniquement dans des situations très restreintes.

D'autre part, la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* ne s'applique pas aux dossiers créés il y a plus de 100 ans ni aux renseignements personnels sur la santé d'une personne décédée depuis 50 ans ou plus. Malgré cette règle, il existe un **droit d'accès restreint** aux renseignements personnels sur la santé d'une personne décédée avant que 50 années ne se soient écoulées depuis son décès. Le représentant personnel de la personne décédée peut demander l'accès aux renseignements personnels sur la santé de la personne décédée s'ils sont requis pour l'administration de la succession.

Dans d'autres situations, un dépositaire qui possède des renseignements personnels sur la santé d'une personne décédée dans ses dossiers peut faire part de certains renseignements dans les situations suivantes :

- Pour **identifier la personne décédée**.
- Pour **aviser quelqu'un, s'il y a lieu**, que la personne est décédée ou pour l'aviser des circonstances du décès.
- Pour aviser le représentant personnel de la personne décédée, mais uniquement en lien avec une tâche requise pour l'**administration de la succession de la personne décédée**.
- À un époux, un conjoint, un frère ou une sœur ou un descendant de la personne décédée **s'ils en ont besoin pour prendre des décisions concernant ses propres soins de santé ou ceux de ses enfants**.
- Si la divulgation est **nécessaire pour offrir des soins de santé** à l'époux, au conjoint, au frère, à la sœur ou à l'enfant de la personne décédée.
- À des **fins de recherche**.

Consentement et vie privée

Nous avons également reçu beaucoup de questions sur le consentement et la vie privée et avons remarqué que ces deux concepts sont **largement utilisés, mais pas toujours entièrement compris**.

La vie privée est fondée sur la notion voulant que les **renseignements personnels appartiennent à la personne** et non à ceux qui les ont en main. À cet égard, les organismes publics et les dépositaires doivent respecter la propriété de chaque personne de ses renseignements personnels et son **droit de savoir et de comprendre pourquoi et comment ils seront recueillis, utilisés et divulgués**.

À l'avant-plan du respect de la confidentialité figure le consentement de la personne qui doit être obtenu avant de recueillir, d'utiliser ou de divulguer des renseignements personnels, dans la mesure du possible. Nous avons souvent dit que, pour **fournir son consentement**, la personne doit d'abord *comprendre* :

- **pourquoi** ses renseignements personnels sur la santé doivent être recueillis (dans quel but);
- **ce qui sera fait** avec l'information une fois recueillie;
- **si les renseignements seront communiqués à d'autres** pour parvenir au but et, dans l'affirmative :
 - **à qui ils seront communiqués, dans quel but, à quel moment et lesquels le seront.**

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE D'AVRIL 2012 À MARS 2013

Pendant cette période, le Commissariat à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée a pu profiter du précieux travail d'une équipe de personnes dévouées :

Conseillers juridiques et enquêteurs

Kara Patterson
Chantal Gionet (à compter de juin 2012)
Anik Cormier (à compter de février 2013)

Agente à l'inscription des données

Norah Kennedy

Agent aux dossiers

Ben McNamara

Chercheuse

Céline Bastien (de mai à octobre 2012)

Adjointe administrative

Lucrece Nussbaum

RENSEIGNEMENTS FINANCIERS – Exercice se terminant le 31 mars 2013

Salaires et avantages des employés	442 768 \$
Loyer, déplacements et autres services	122 734 \$
Matériel et fournitures	4 335 \$
Meubles et équipement	16 113 \$
DÉPENSES TOTALES	585 950 \$

Vous avez des questions ou des préoccupations? N'hésitez pas à communiquer avec nous :


Office of the Access
to Information and
Privacy Commissioner
New Brunswick



Commissariat à l'accès
à l'information et à la
protection de la vie privée
Nouveau-Brunswick

65, rue Regent, bureau 230
Fredericton (N.-B.) E3B 7H8

 506-453-5965 | Sans frais : 1-888-755-2811

 506-453-5963

 www.inf-priv-nb-ca

Access.info.privacy@gnb.ca | accès.info.vieprivée@gnb.ca