



VOL. 7  
N° 2  
AUTOMNE 1998

# PERSPECTIVES

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



ANN CAVOUKIAN, Ph.D., COMMISSAIRE

## Les questions non résolues freinent l'essor du commerce électronique

ANN CAVOUKIAN, COMMISSAIRE À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE, a déclaré au cours de la conférence annuelle du Secrétariat du Conseil de gestion sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée que le plein potentiel du commerce électronique ne sera pas atteint tant que les questions relatives à la vie privée ne seront pas résolues.

La conférence, intitulée « Access & Privacy: Best Practices for the Best Solutions » et tenue les 1<sup>er</sup> et 2 octobre à l'Édifice Macdonald à Queen's Park, a fait salle comble. Organisée par le Bureau central de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée du Secrétariat, cette conférence a mis en vedette divers

conférenciers et présentait de nombreux ateliers et tables rondes. Outre des conférenciers, le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée a fourni des animateurs pour diriger plusieurs des ateliers et des tables rondes.

La conférencière principale, la commissaire Cavoukian, a prononcé le discours d'ouverture et fait l'éloge des efforts des coordonnateurs de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée. Elle a ensuite présenté les grandes lignes d'une question qui suscite beaucoup d'intérêt de par le monde : la protection de la vie privée des consommateurs en ligne.

Parmi les points soulevés au cours de son élocution, la commissaire a fait remarquer

SUITE À LA PAGE 2

La commissaire Ann Cavoukian a été conférencière principale à l'atelier de 1998 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, qui a eu lieu à Queen's Park en octobre.





# Les premiers résultats de la réorganisation des services de tribunal sont très prometteurs

DANS LE NUMÉRO DU PRINTEMPS DE *PERSPECTIVES*, il est question de changements organisationnels et de changements de procédures en ce qui a trait aux services de tribunal, responsables des appels sur l'accès à l'information et des enquêtes sur la protection de la vie privée. Ces changements ont été mis en œuvre le 1<sup>er</sup> mai dernier et donnent déjà des résultats prometteurs.

Au cours des quatre premiers mois, notre équipe d'admission nouvellement mise sur pied a répondu à 592 appels et plaintes du public relativement à l'accès à l'information ou à la protection de la vie privée. Pendant cette période, 102 dossiers ont été directement soumis à la médiation (la méthode de règlement des conflits que le Bureau du commissaire privilégie) et huit ont été directement soumis à l'arbitrage. Pendant ces quatre mois, 48 % des appels et 56 % des plaintes ont été résolus par l'équipe d'admission. Et, fait révélateur, 70 % de ces dossiers ont été résolus dans les 21 jours suivant leur ouverture.

L'importance plus marquée que nous apportons à la médiation constitue un autre élément clé de la nouvelle structure de nos services de tribunal. Grâce à la médiation, notre système comprend maintenant :

- Un service de *médiation standard*, qui permet de résoudre la majorité des dossiers.
- Un service de traitement des *appels simples*, c'est-à-dire ceux pour lesquels le seul point de litige est un refus, une prolongation du délai de réponse, un transfert de demande ou une lettre de décision inadéquate. Ces appels sont maintenant soumis plus rapidement à la médiation et à l'arbitrage d'un seul médiateur. La plupart de ces appels ont été résolus grâce à la médiation. Par le passé,

ces appels auraient été soumis au même processus que les appels plus complexes et auraient certainement pris plus de temps à être résolus.

- Un service de traitement des *appels nécessitant une recherche raisonnable*, c'est-à-dire ceux qui visent l'existence de dossiers ou de dossiers additionnels. Deux médiateurs sont assignés à ces types de dossiers : un à titre de médiateur; l'autre à titre d'arbitre par intérim habilité à mener une enquête orale et à rendre une ordonnance. L'appel est directement soumis à une enquête. La médiation demeure toutefois possible avant et/ou pendant l'enquête. Nous avons déjà traité plusieurs de ces cas, la plupart ayant été réglés par médiation avant l'enquête orale.

Notre programme de relations institutionnelles, actuellement mis en œuvre auprès de deux institutions provinciales et d'une institution municipale, est un autre élément de nos services de tribunal. Ce programme permet au personnel du Bureau du commissaire de mieux comprendre le fonctionnement des institutions.

Dans le cadre de notre engagement envers l'amélioration constante de nos procédures, le Bureau du commissaire instaurera des changements additionnels, notamment :

- l'élaboration de mesures d'évaluation du rendement des programmes du tribunal;
- l'amélioration du processus d'enquête;
- l'amélioration du traitement des plaintes relatives à la vie privée; et
- l'élaboration d'un programme éducatif sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, destiné aux écoles.



Dans l'ordre habituel, la commissaire Ann Cavoukian, Michele Noble, sous-ministre du Secrétariat, et Tom Mitchinson, commissaire adjoint, juste avant la séance d'ouverture de l'atelier sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.



### Les questions non résolues sur la protection de la vie privée freinent l'essor du commerce électronique

(SUITE DE LA PAGE 1)

que la valeur des ventes en ligne est bien en dessous des prévisions originelles — qui ont été grandement exagérées — en raison des inquiétudes des consommateurs en ce qui concerne la protection de la vie privée et la sécurité. Citant des statistiques publiées dans *Computer World* en mars 1998, elle a mentionné que les ventes en ligne en 1997 ont été estimées à 2 milliards \$, comparativement à 78,6 milliards \$ pour les ventes par correspondance et à 2,5 **billions** \$ pour les ventes au détail.

De nombreux sites Web n'offrent aucune information sur leurs politiques de protection de la vie privée, a-t-elle ajouté, citant un rapport publié en juin 1998. La Federal Trade Commission y rapporte en effet que 92 % des 1 400 sites commerciaux Web recueillaient des renseignements personnels auprès des consommateurs, tandis que seulement 14 % d'entre eux donnaient un avis relativement à leurs pratiques d'utilisation de l'information et seulement 2 % avaient élaboré une politique d'ensemble relativement à la protection de la vie privée.

Les sondages d'opinion, a dit la commissaire Cavoukian, montrent que le public se soucie de la protection de la vie privée sur l'Internet. Un sondage mené en 1997 révèle que 80 % des répondants hésitaient à utiliser l'Internet pour des motifs de sécurité et de la vie privée.

Vu la méfiance du public quant à l'usage qu'on fait des renseignements personnels, certains consommateurs de sites Web choisissent de donner de faux renseignements. À cet égard, *Wired Magazine* rapportait en

mai 1998 que 40 % des consommateurs de sites Web avaient fourni de faux renseignements au moment de remplir un formulaire sur l'Internet.

La commissaire a rappelé que la sécurité à elle seule ne peut remplacer la protection de la vie privée. Et bien que l'authentification, l'intégrité des données, la confidentialité et la non-répudiation des données constituent des facettes importantes de la sécurité, ce ne sont pas des mesure de protection de la vie privée. La protection de la vie privée et des données va au-delà de la sécurité et soulève plusieurs questions. En voici quelques-unes :

- Pourquoi les renseignements sont-ils recueillis?
- Comment seront-ils utilisés?
- Qui y aura accès?
- Ces renseignements seront-ils utilisés à d'autres fins?
- Le processus de collecte est-il ouvert et transparent?
- Les personnes qui fourniront ces renseignements personnels y auront-elles accès et auront-elles le droit de les corriger?

La protection de la vie privée suscite de plus en plus de préoccupations parmi les utilisateurs en ligne. Cette question doit être entièrement résolue avant que le commerce électronique puisse prospérer, a déclaré la commissaire Cavoukian. « Ne pas tenir compte de la protection de la vie privée, c'est s'exposer à un risque. »



# L'Internet, l'accès à l'information et la protection de la vie privée

SELON CERTAINES ESTIMATIONS, MILLE NOUVEAUX sites Web s'ajoutent quotidiennement à l'Internet. Posés les uns sur les autres, les documents affichés chaque jour sur Internet formeraient une pile qui s'élèverait bien au-delà de la lune.

L'Internet offre un grand potentiel d'accès aux renseignements administratifs, mais plusieurs mesures de protection de la vie privée doivent être étudiées.

Un récent document publié conjointement par le Bureau du commissaire et le Secrétariat du Conseil de gestion, intitulé *The Internet: A Guide for Ontario Government Organizations*, insiste sur le fait que l'Internet constitue un élément essentiel de tout programme d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

Ce document, conçu comme un guide pratique à l'intention des coordonnateurs de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée qui travaillent au sein des organismes du gouvernement de l'Ontario, souligne que de plus en plus de renseignements détenus par le gouvernement sont transférés à l'Internet. Et bien que ce transfert favorise l'accès public à l'information, les organismes gouvernementaux ne doivent pas perdre de vue le droit à la vie privée des citoyens.

« Ce document a été écrit pour aider les organismes gouvernementaux à exploiter pleinement le potentiel de l'Internet en ce qui a trait à l'accès à l'information, tout en assurant le respect de la vie privée », a déclaré Ann Cavoukian, commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario. « Par exemple, si vous offrez à une personne en ligne l'accès à ses propres renseignements personnels, y a-t-il une protection adéquate contre l'accès non autorisé à ces renseignements, leur manipulation ou leur divulgation? »

Le document traite de plusieurs facettes de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, notamment : la col-

lecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels; le contrôle ou le suivi des utilisateurs et de l'utilisation des renseignements; le courrier électronique, les groupements d'utilisateurs et les sessions de bavardage en ligne; et les politiques.

Il comprend également une section réservée aux avantages d'utiliser l'Internet pour satisfaire aux exigences des lois ontariennes sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

*The Internet: A Guide for Ontario Government Organizations* est plus qu'un guide sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Certaines sections ont été conçues pour aider les coordonnateurs à utiliser Internet — même s'ils n'y ont jamais eu recours auparavant. Ce document explique comment se brancher à l'Internet, comment y surfer à l'aide d'un navigateur, comment effectuer une recherche et, même, comment sauvegarder des documents, les imprimer ou les envoyer par courrier électronique.

L'une des sections les plus intéressantes pour les coordonnateurs est probablement celle qui offre une longue liste des sites Internet portant sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Le personnel du Secrétariat et du Bureau du commissaire ainsi que les coordonnateurs de la Commission des accidents du travail, du Conseil scolaire de Toronto, de la police de Toronto, de la ville de Toronto et du ministère des Services sociaux et communautaires ont compilé les données du document. Leur objectif était de créer un guide simple et pratique au sujet d'Internet, à l'intention des coordonnateurs de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée.

Ce document est disponible sur notre site Web (<http://www.ipc.on.ca>). Si vous n'avez pas accès à l'Internet, communiquez avec le service des communications du Bureau du commissaire, au (416) 326-3333 ou au 800 387-0073.



## Une nouvelle édition de *Practices*

CHACQUE ANNÉE, LA COMMISSAIRE À L'INFORMATION et à la protection de la vie privée reçoit des milliers de demandes d'exemplaires de publications du Bureau du commissaire. Les documents ont parfois été publiés il y a plusieurs années.

L'une des publications principales du Bureau du commissaire est *Practices*, une série de courts bulletins sur diverses questions ou procédures liées à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée. Cette série, destinée principalement aux organismes gouvernementaux provinciaux et municipaux, a été lancée en juin 1992. Depuis, de nouveaux numéros ont été publiés chaque année. Afin de refléter les

changements apportés aux procédures et d'ajouter de l'information à plusieurs de ces numéros, le Bureau du commissaire a, cet automne, mis à jour et publié de nouveau sa collection principale *Practices*.

Cette nouvelle série de 29 *Practices* remplace l'ancienne série d'*Appeals* et de *Compliance Practices* et est accessible sur le site Web du Bureau du commissaire ([www.ipc.on.ca](http://www.ipc.on.ca)). Vous pouvez trouver cette collection sous la rubrique « Code of Procedures » du site. *Practices* peut également être commandé gratuitement par téléphone auprès du Bureau du commissaire au (416) 326-3333.

La collection *Practices* mise à jour comprend les numéros suivants :

Number 1	Drafting a Letter Refusing Access to a Record
Number 2	Copying Information to Individuals Inside and Outside an Institution
Number 3	Providing Records to the IPC
Number 4	Mediation: What an Institution Can Expect
Number 5	Third Party Information at the Request Stage
Number 6	Raising Discretionary Exemptions During an Appeal
Number 7	The Collection and Use of the Social Insurance Number
Number 8	Providing Notice of Collection
Number 9	Responding to Requests for Personal Information
Number 10	Video Surveillance: The Privacy Implications
Number 11	Audits and the Collection of Personal Information
Number 12	Increasing the Effectiveness of Representations
Number 13	Affidavit Evidence
Number 14	The Indirect Collection of Personal Information
Number 15	Clarifying Access Requests
Number 16	Maintaining the Confidentiality of Requesters and Privacy Complainants
Number 17	Processing Privacy Complaints
Number 18	How to Protect Personal Information in the Custody of a Third Party
Number 19	Tips on Protecting Privacy
Number 20	Privacy and Confidentiality When Working Outside the Office
Number 21	Privacy of Personnel Files
Number 22	Routine Disclosure/Active Dissemination (RD/AD) of Government Information
Number 23	Preparing the Records Package for an Appeal
Number 24	Q's and A's for Managing Electronic Mail Systems
Number 25	You and Your Personal Information at the Ministry of Transportation
Number 26	Safe and Secure Disposal Procedures for Municipal Institutions
Number 27	Appeals Involving Third Party Commercial, Financial and Related Information
Number 28	Reconsideration of Appeal Decisions
Number 29	Appeals Involving Personal (Third Party) Information



## Sommaires

«Sommaires» est une rubrique régulière où sont exposées les principales ordonnances et enquêtes de conformité.

### Ordonnance M-1154

Le comté de Prince Edward a reçu une demande d'accès à l'information concernant les contributions données aux candidats des élections municipales de 1997. Cette information était inscrite sur des formulaires remplis par le commis du comté en vertu de la *Loi de 1996 sur les élections municipales*. L'article 88 (5) de cette loi stipule que ces renseignements sont publics.

L'administration du comté a refusé l'accès à cette information en citant l'article 88 (10) de la même loi, qui stipule que personne ne peut utiliser l'information des registres publics décrits au paragraphe (5), sauf à des fins électorales. Elle a expliqué que l'article 88 (10) s'appliquait puisque l'appelant avait l'intention d'utiliser cette information à des fins non électorales.

Au cours de la médiation, l'appelant a restreint sa demande aux renseignements liés aux candidats à la mairie et a précisé que seuls le nom et l'adresse des personnes ayant donné une contribution de plus de 100 dollars étaient requis. L'administration du comté a par la suite rendu une nouvelle décision, conforme à l'article 22 (1) b) de la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*, en citant l'exception de l'article 14 en ce qui a trait à la protection de la vie privée. Elle a de plus déclaré que la demande de l'appelant devrait se limiter au nom des personnes, contrairement à la formulation de la demande originale.

Le Bureau du commissaire a établi que, parce que la demande ne décrivait pas suffisamment l'information recherchée, l'administration du comté aurait dû, en

vertu de l'article 17 (2), informer l'appelant des lacunes et l'aider à reformuler sa demande en ciblant mieux les renseignements voulus. L'administration du comté n'ayant pas pris cette initiative et la lettre de décision initiale n'étant pas conforme à l'article 22 (1) b) et ayant exclu la possibilité d'une clarification, le Bureau du commissaire a établi qu'il était raisonnable d'accepter la demande de clarification de l'appelant.

Le Bureau du commissaire a déterminé que tous les renseignements demandés étaient de nature personnelle. Il a également établi que la divulgation des renseignements au sujet des personnes qui ont donné plus de 100 dollars était expressément autorisée par l'article 88 (5) de la *Loi de 1996 sur les élections municipales* et que, par conséquent, l'exception stipulée par l'article 14 (1) d) s'appliquait. C'est pourquoi le Bureau du commissaire a ordonné à l'administration du comté de divulguer cette information.

Puisque les renseignements sur les personnes qui ont donné 100 dollars ou moins ne sont pas obligatoirement inscrits dans les registres, le Bureau du commissaire a établi que l'article 14 (1) d) ne s'appliquait pas à cette information. Il a également déterminé que la divulgation de ces renseignements constituait vraisemblablement une invasion injustifiée de la vie privée en vertu des articles 14 (1) f) et 14 (3) f). Étant donné qu'aucune exception à l'article 14 (1) ne pouvait être invoquée, le Bureau du commissaire a confirmé la décision de l'administration du comté de ne pas divulguer ces renseignements.

## 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  
Télécopieur : (416) 325-9195  
ATS (Téléimprimeur) : (416) 325-7539  
Site Web : <http://www.ipc.on.ca>  
*This newsletter is also available in English.*



Papier recyclé à 55 %, dont 10 % de fibres postconsommation