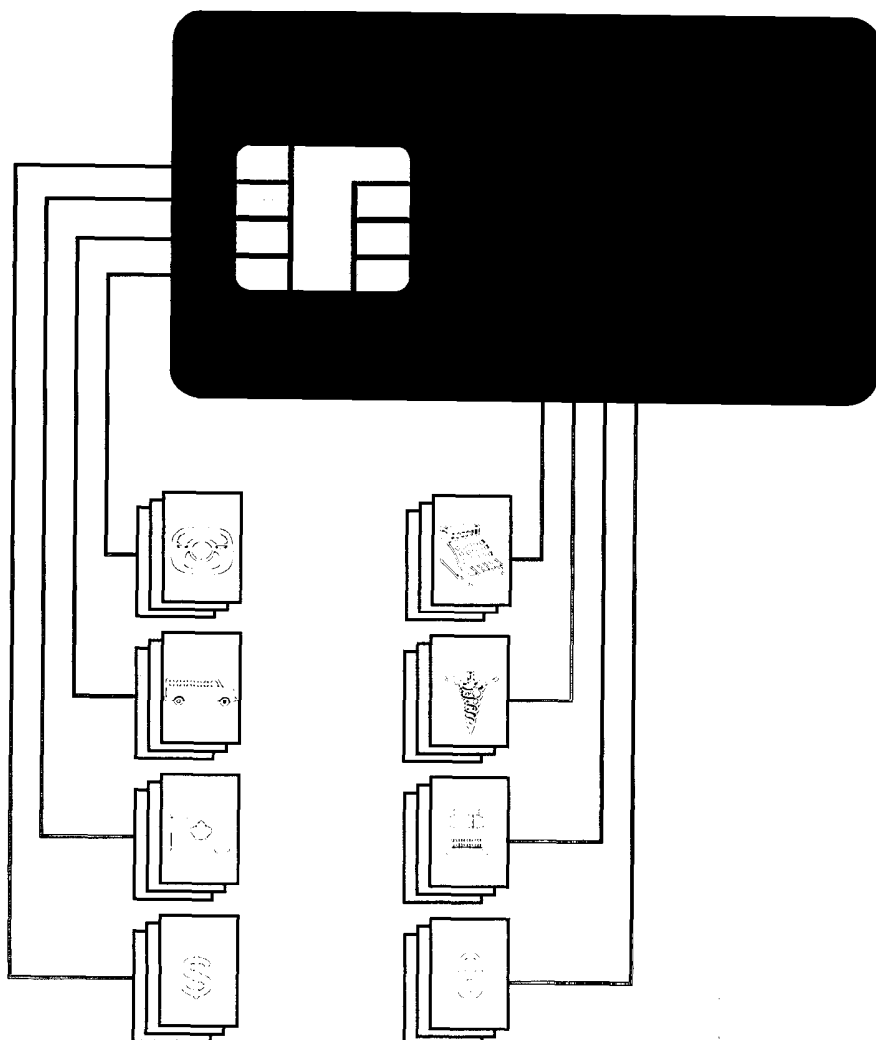




Commissaire à la protection de la vie privée

Rapport annuel 1991 - 1992



**Rapport annuel du
Commissaire à la protection de la vie privée
1991-1992**



Page couverture: Les nouvelles "cartes à mémoire" ressemblent à des cartes bancaires ou à des cartes de crédit mais avec une différence importante. Un microprocesseur enchâssé permet le traitement et l'emmagasinage de l'information en plus d'en identifier le propriétaire. Les symboles qui suivent illustrent l'éventail de services et de renseignements personnels qu'on pourrait bientôt retrouver sur un seul petit morceau de plastique. Ceux-ci sont:

- Carte d'appel téléphonique
- Laissez-passer
- Prestations fédérales
- Services bancaires
- Achats au détail
- Dossiers médicaux
- Accès au système informatique
- Accès au domicile et au travail

Le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada
112, rue Kent,
Ottawa (Ontario)
K1A 1H3

(613) 995-2410, 1-800-267-0441
Télec. (613) 995-1501
ATS (613) 992-9190

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1992

N° de cat. IP30-1/1992

ISBN 0-662-59183-6

L'honorable Guy Charbonneau
Président
Sénat
Ottawa

le 12 août 1992

Monsieur Charbonneau,

J'ai l'honneur de soumettre mon rapport annuel au Parlement.
Ce rapport couvre la période allant du 1^{er} avril 1991 au
31 mars 1992.

Veillez agréer l'expression de mes sentiments respectueux.

Le Commissaire à la protection de la vie privée



Bruce Phillips

L'honorable John A. Fraser, c.p., c.r., député
Président
Chambre des communes
Ottawa

le 12 août 1992

Monsieur Fraser,

J'ai l'honneur de soumettre mon rapport annuel au Parlement.
Ce rapport couvre la période allant du 1^{er} avril 1991 au
31 mars 1992.

Veillez agréer l'expression de mes sentiments respectueux.

Le Commissaire à la protection de la vie privée



Bruce Phillips

Table des matières

Mandat	1
Le début de la fin?	3
La protection de la vie privée par la Charte.....	10
La protection de la vie privée dans les secteurs des banques et des télécommunications	12
Le secteur privé : une réglementation volontaire	14
La protection de la vie privée au travail	17
Une loi perfectible.....	18
Une nouvelle définition des “renseignements personnels”	20
Resserrement des conditions sur la comuni- cation des renseignements personnels	21
Élargissement du critère du préjudice causé aux personnes concernées	24
L'absurde érigé en système.....	27
Le dépistage génétique	29
Une année dans les tranchées de la vie privée.....	34
Les appareils de télécommunication : c'est jouer avec la vie privée	34
Et la saga du NAS continue	40
Derniers progrès technologiques	44
Couplage de données	49
La division des plaintes.....	53
Quelques cas	66
Aviser le Commissaire	83
Demandes de renseignements - Le public réagit.....	90
Direction de l'observation	97
Tendances et problèmes.....	98
Contrats accordés à l'extérieur – Qui surveille?	98
Vérification de la cote de crédit des employés.....	100
Transmission électronique de renseignements personnels	102
Qui surveille l'ordinateur?.....	104
Évaluations vers le haut.....	108
La gestion intégrée	109
Organigramme	112

Mandat

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* donne aux individus accès à leurs renseignements personnels détenus par le gouvernement fédéral; protège la vie privée des individus en restreignant le nombre des personnes qui peuvent consulter les renseignements; et donne aux individus un certain contrôle sur la collecte et l'usage des renseignements par le gouvernement.

La Loi énonce les principes des pratiques équitables en matière d'information qui exigent que le gouvernement:

- ne collecte que les renseignements dont il a besoin pour exécuter ses programmes;
- recueille les renseignements directement auprès de l'individu concerné, dans la mesure du possible;
- informe l'individu des fins auxquelles ils sont destinés;
- conserve les renseignements suffisamment longtemps pour en assurer l'accès aux individus; et
- veille « dans la mesure du possible » à ce que les renseignements personnels soient exacts et complets.

Toute personne présente au Canada peut déposer une plainte auprès du Commissaire à la protection de la vie privée si:

- elle s'est vu refuser une partie quelconque des renseignements;
- le droit de demander la correction de certains des renseignements contenus dans le fichier ou de les annoter leur est refusé;
- le ministère prend plus des 30 jours initiaux ou des 60 jours maximums pour fournir les renseignements;
- la description du contenu des fichiers de

renseignements donnée dans le manuel *Info Source* est incorrecte à un quelconque égard;

- la liste donnée dans ce manuel pour chaque ministère ne décrit pas tous les usages qui sont faits des renseignements personnels;
- une institution recueille, conserve, utilise ou élimine des renseignements personnels d'une manière qui contrevient à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Les enquêteurs du Commissariat à la protection de la vie privée examinent tous les fichiers (y compris ceux considérés inconsultables), à l'exception des renseignements confidentiels du Conseil privé de la Reine, pour s'assurer que les institutions fédérales se conforment à la Loi.

La Loi confère également au Commissaire à la protection de la vie privée le pouvoir de vérifier la façon dont les institutions fédérales recueillent, utilisent et disposent des renseignements personnels, sans devoir attendre qu'une plainte soit déposée.

La fin du début?

C'est peut-être trop tenter la fortune, mais l'auteur de ces lignes est quand même prêt à mettre sa boule de cristal - et sa réputation - en jeu pour oser dire que le dossier de la protection de la vie privée semble s'améliorer un peu.

Bien sûr, nous sommes encore loin du beau fixe! Les zones sinistrées abondent toujours et les vestiges de nombreuses défaites jonchent le terrain.

Néanmoins, pour paraphraser outrancièrement Churchill, même si nous sommes loin du début de la fin des problèmes, nous sommes peut-être près de la fin du début.

Bref, disons-le clairement, il semble y avoir eu des progrès.

Au cours de l'année à l'étude, un certain nombre d'événements survenus dans plusieurs secteurs laissent entendre que les forces de la protection de la vie privée - si lentes à se mobiliser - commencent à se faire sentir.

Tant au gouvernement que dans le secteur privé, il y a des signes encourageants d'une sensibilisation accrue aux problèmes de protection de la vie privée, et les gens semblent plus disposés à y chercher remède. Voici quelques-uns des exemples les plus frappants de cette évolution.

- Deux nouvelles provinces, la Colombie-Britannique et la Saskatchewan, sont à se doter d'organismes de protection de la vie privée et une troisième, l'Alberta, envisage de leur emboîter le pas. Quand elles auront toutes trois fait le nécessaire, il y aura des mécanismes de protection des renseignements personnels et de la vie privée dans toutes les provinces du Canada, du Québec à la côte du Pacifique.

- L'activité législative fédérale dans les secteurs des télécommunications et des institutions financières a focalisé intensément l'attention sur les aspects de protection de la vie privée de ces deux secteurs, aussi bien dans l'administration fédérale qu'au Parlement. Certaines des réactions envisagées - à l'étude au moment d'aller sous presse - pourraient permettre une percée dans ce dossier difficile, en assurant une protection accrue de notre intimité dans le secteur privé.

- Certains des principaux intervenants réagissent maintenant de façon plus énergique à la sensibilisation croissante d'un public mécontent de la façon dont le monde des affaires traite les renseignements personnels qu'il détient. À cet égard, les entreprises canadiennes de marketing direct méritent une mention honorable. En effet, s'il est adopté, le code dont elles envisagent de se doter nous donnera au moins l'espoir que ceux d'entre nous qui ne veulent pas recevoir de courrier indésirable ni être sollicités au téléphone par des vendeurs auront un moyen pratique - annoncé à grand renfort de publicité - d'y échapper.

- Quoique techniquement cela n'ait pas eu lieu cette année, le Conseil canadien de la radiotélévision et des télécommunications a rendu une décision qui fera époque, dans le dossier de «l’Afficheur», en établissant le principe critique que les abonnés qui veulent préserver la confidentialité de leur numéro de téléphone ne devraient pas avoir à payer un supplément à cette fin. Cette décision capitale reconnaît clairement que, dans le domaine des télécommunications, la protection de la vie privée est un droit acquis du consommateur plutôt qu’un simple «produit» à vendre.

Nous reviendrons plus longuement sur certains de ces points dans les pages suivantes. La liste qui précède n’est pas un relevé exhaustif de ce qui s’est produit dans les nombreux secteurs de la vie et du commerce qui ont eu cette année un impact sur la protection de la vie privée; elle ne contient que des exemples d’une tendance encourageante! Néanmoins, pris individuellement ou collectivement, s’ils sont bien moins que des victoires éclatantes, ces exemples sont certainement bien préférables au statu quo.

Cependant, il reste que tout cela doit être interprété dans un contexte d’une autre envergure. Le fait est que toutes les pressions des partisans de la protection de la vie privée n’ont jusqu’à présent pas eu d’effet sur le problème le plus crucial et le plus fondamental de la protection de la vie privée, à savoir l’énorme trafic des renseignements personnels qui échappe à toute réglementation et dont le chiffre d’affaires - en

Amérique du Nord seulement - représente des milliards de dollars. Une société qui accepte sans sourciller que des inconnus possèdent des dossiers à l'exactitude incertaine sur des millions de personnes et ce sans droit d'accès et de correction, c'est une société téméraire par son indifférence à la préservation de l'aspect le plus fondamental de la protection de la vie privée : le droit des gens à un certain contrôle sur ce que les autres savent à leur sujet. Et pourtant, telle est la situation d'aujourd'hui. Nous sommes à peu près tous fichés dans au moins un - et probablement bien plus d'un - des fichiers informatiques des banques de données et autres marchands de listes.

Il s'agit toutefois d'indifférence largement imputable à l'ignorance. De nombreuses preuves manifestes démontrent que, chaque fois que le public comprend clairement la situation et qu'il a la possibilité d'intervenir, des légions de partisans de la protection de la vie privée montent sur les barricades, parfois avec des résultats étonnants.

Par exemple, il y a quelques années, une compagnie de téléphone américaine avait demandé à ses abonnés s'ils s'opposeraient à ce que les renseignements personnels qu'elle détenait sur eux soient vendus à d'autres entreprises. Quand 800 000 abonnés ont dit qu'ils s'y opposeraient, la compagnie a laissé tomber. Et le jour où l'une des grandes entreprises de production de listes des États-Unis a avancé l'idée de commercialiser un disque lisible par machine contenant des renseignements sur 80 millions de personnes, l'idée a provoqué une telle controverse qu'elle a été abandonnée, elle aussi.

La réaction du public à l'explosion du marketing direct est un autre indice de l'importance critique d'une meilleure sensibilisation du public à ces questions. Nous ne prétendons pas que les entreprises de marketing direct sont dépourvues du sens des responsabilités, mais il faudrait être naïf pour ne pas reconnaître que c'est l'inquiétude du public quant aux moyens utilisés par ces compagnies pour obtenir leurs renseignements qui les a incitées à se doter d'un meilleur code de protection de la vie privée.

Par conséquent une meilleure compréhension des problèmes de protection de la vie privée par le public, dans le contexte de la technologie moderne, est une absolue nécessité. Existe-t-il un exemple plus simple et plus percutant que l'expérience vécue récemment avec les téléphones cellulaires?

À la lecture de notre dernier rapport annuel, bien des gens semblent avoir été étonnés d'apprendre que les conversations par téléphone cellulaire pouvaient facilement être interceptées avec du matériel facile d'accès. Cette révélation n'a pas réduit l'engouement du public pour des appareils aussi utiles, mais je parierais que bien des gens sont désormais beaucoup plus prudents lorsqu'ils les utilisent.

En fin de compte, dans le dossier du téléphone cellulaire, la seule donnée manquante était de l'information. La couverture que les médias ont accordée à nos observations a largement contribué à y remédier, mais il n'y aurait pas eu de lacune si les compagnies avaient eu l'obligation de veiller à ce que leur clientèle obtienne toute l'information nécessaire pour prendre des décisions judicieuses sur ces appareils.

L'obligation d'informer les gens vaut autant pour le secteur privé que pour le secteur public. Dans ce secteur, le seul organisme national qui cherche à suivre constamment l'évolution du dossier global de la protection de la vie privée est précisément le Commissariat à la protection de la vie privée, qui est par conséquent le mieux placé pour jouer un rôle de leader dans l'éducation du public et dans les communications à ce sujet. Et pourtant, le Commissariat n'a pas mandat de faire l'éducation du public, bien que même des parlementaires soient étonnés de se le faire dire. Nous faisons ce que nous pouvons avec des ressources quasi inexistantes, grâce essentiellement au rapport annuel, à des discours et à des conférences, quand le temps nous le permet, et grâce aussi aux bons soins des médias, reconnaissons-le.

Aucun de ces facteurs ne doit être négligé; et surtout pas le dernier. Néanmoins, il est possible et souhaitable de faire beaucoup plus. On a peut-être oublié que le gouvernement s'était engagé en 1987 à réviser la *Loi sur la protection des renseignements personnels* afin de doter le Commissariat d'un mandat visant l'éducation, Souhaitons que ce rappel fera progresser le dossier.

Au fil des années, le Commissaire et son prédécesseur ont discoursu sur l'opportunité d'étendre la portée de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* aux organismes privés de compétence fédérale, comme

les banques et les entreprises de transport. Pour sa part, le Commissaire actuel a toujours cru que ce n'était pas la meilleure, mais peut-être la seule chose à faire, étant donné l'impossibilité manifeste d'assurer autrement une protection efficace de la vie privée dans le secteur privé. L'urgence du problème s'atténue dans une certaine mesure, étant donné que le Parlement étudie les incidences sur la protection de la vie privée des projets de loi que le gouvernement a déposés à l'égard des institutions financières et des télécommunications. Il faudra en attendre les résultats pour savoir si cette approche ponctuelle est la meilleure. C'est d'ailleurs l'approche que les Pays-Bas sont en train d'adopter. Par exemple, dans le cas des banques canadiennes, l'Association des banquiers canadiens elle-même, et plusieurs de ses membres se sont déjà donné des codes de protection de la vie privée qui, une fois améliorés, pourraient fort bien devenir le noyau d'un ensemble de règlements sur la façon des banques de traiter les renseignements personnels. Le principal élément manquant dans les codes actuels est un système indépendant de supervision et de règlement des différends, indispensable pour assurer le respect des règlements et la confiance du public. Quoi qu'il en soit, il est plus urgent de sensibiliser davantage les citoyens et de mieux les informer, car un public bien informé est la meilleure défense contre les abus. C'est aussi vrai pour la protection de la vie privée que pour celle de la démocratie dans son ensemble, et c'est certainement un élément indispensable à toute défense efficace.

La protection de la vie privée par la Charte

L'importance d'un public bien informé doit en outre être envisagée dans le contexte d'une nation dont la Constitution ne reconnaît toujours pas clairement le droit à l'intimité. Même s'il existe diverses lois comme au fédéral la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, qui accordent aux citoyens une certaine protection dans des domaines bien précis de la collecte de renseignements, et même si la Cour suprême a reconnu un droit à l'intimité dans certains arrêts portant essentiellement sur des questions de droit pénal, il n'en demeure pas moins que l'acceptation du droit à l'intimité comme droit fondamental de la personne n'a toujours pas été entériné dans les lois du pays.

Le Commissariat a tenté d'y remédier, en présentant au Comité spécial mixte sur le renouvellement de la Constitution du Canada une communication dans laquelle il l'a pressé d'inclure le droit à la protection de la vie privée dans ses recommandations.

Dans ce document, le Commissaire a souligné que le droit à l'intimité figurait dans ce qui était presque la toute première ébauche de la *Charte des droits et libertés* et qu'il fait déjà partie intégrante de plusieurs documents analogues, tels que la *Charte des droits de Québec*, la *Déclaration universelle des droits de la personne*, la *Convention européenne sur les droits de la personne* et les constitutions de plusieurs états des États-Unis d'Amérique, pour ne citer que quelques-uns de ces documents. De plus, l'idée a été favorablement accueillie par le Comité de la justice de la Chambre des communes (en 1987) et elle a été appuyée par des organismes nationaux importants, comme l'Association du barreau canadien.

Malheureusement, la proposition du Commissariat n'a pas été appuyée par la majorité des membres du Comité. Bien entendu, nous ne savons pas exactement de quoi le Comité a discuté à *huit clos*, mais nous avons cru comprendre que certains de ses membres ont dit craindre que l'inclusion d'un droit à l'intimité dans la Constitution risquerait de limiter d'autres droits ou libertés (comme la liberté d'expression ou le droit d'accès à l'information). À cet égard, on devrait souligner qu'un éventuel droit à l'intimité ne devrait être accordé qu'à condition que l'intérêt privé et l'intérêt public soient conciliés, comme pour tous les autres droits et libertés déjà garantis par la *Charte*. En effet, la *Charte* précise que ces droits doivent être exercés de façon raisonnable dans une société libre et démocratique, ce qui impose aux tribunaux le devoir de concilier les prétentions contradictoires ou conflictuelles.

Le sort réservé à cette initiative a été d'autant plus décevant que l'épuisement général qui suivra vraisemblablement la fin de la ronde actuelle de négociations constitutionnelles risque fort d'empêcher pour longtemps toute tentative de modification de la *Charte*. Cela dit, la question reste entière pour le Commissaire, et le Commissariat continuera à faire valoir son point de vue.

La protection de la vie privée dans les secteurs des banques et des télécommunications

Au palier fédéral, nous avons peut-être franchi un point de non-retour depuis que figurent dans deux importants projets de loi des dispositions susceptibles de répondre aux préoccupations des partisans de la protection de la vie privée. Le premier de ces projets de loi est la nouvelle version de la *Loi sur les banques* et des textes légaux qui en découlent; il sera désormais possible pour des institutions financières comme les banques d'être propriétaires de compagnies d'assurance et de fiducie, et vice versa. Or, les institutions financières disposent d'une telle masse de renseignements personnels que le Commissariat s'inquiète tout naturellement de la mesure dans laquelle elles pourraient partager ces renseignements, ainsi que du degré de consentement et de contrôle des clients et des consommateurs sur ce genre d'échange d'information.

Le projet de loi donne aux autorités gouvernementales le pouvoir d'adopter des règlements à ce sujet. En avril, le Commissaire a comparu devant le Comité sénatorial des banques pour inviter instamment le Parlement à se prévaloir de ce pouvoir d'adopter des règlements.

Le Comité a manifesté beaucoup d'intérêt pour cette recommandation et déclaré que le Commissaire pourrait être invité à lui en reparler. Le Commissaire d'ailleurs sait que le ministère des Finances se penche lui aussi sur la question.

Cela dit, le nouveau projet de loi sur les télécommunications que le Parlement étudie présentement est encore plus explicite : il reconnaît que la protection de la vie privée est l'un de ses objectifs. Hormis la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, c'est selon le Commissaire, la première loi connue à contenir une disposition aussi explicite.

Au moment d'aller sous presse, le résultat de ces initiatives n'est pas encore connu. Cependant, le Commissaire se dit content de voir cette preuve d'une compréhension croissante des problèmes de protection de la vie privée aussi bien chez les législateurs que dans l'administration fédérale.

En fait, le Commissaire estime qu'on peut voir là une possibilité de solution - ou à tout le moins l'ébauche d'une solution - au problème si souvent débattu de la régulation des pratiques de traitement des renseignements personnels du secteur privé. Toujours dans le domaine législatif, le Commissaire remarque avec beaucoup de satisfaction la proclamation de la *Loi de la Saskatchewan sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels*, ainsi que de l'intention du gouvernement de la Colombie-Britannique de déposer sous peu un projet de loi analogue. À cette fin, la Colombie-Britannique a retenu les services du professeur F. Murray Rankin comme principal expert-conseil, ce qui l'assure que sa démarche bénéficiera d'un dévouement exceptionnel et de connaissances très étendues.

L'introduction d'une protection de la vie privée dans la troisième province la plus peuplée du Canada signifie que plus de 60 pourcent des Canadiens bénéficieront bientôt d'un service provincial de défense de leur intimité, (les Québécois et les Ontariens en ayant déjà un). Le Commissaire est heureux de pouvoir dire qu'il a eu des discussions avec les autorités d'une autre province où l'on envisage aussi l'adoption d'une loi analogue.

Tous ces faits nouveaux sont très positifs, car ils prouvent bien que nos élus reconnaissent de plus en plus la protection de la vie privée non seulement comme un droit pour chacun de nous, mais aussi comme un droit qu'il faut étayer par des lois et des règlements pour le défendre contre une technologie de plus en plus intrusive.

Le secteur privé : une réglementation volontaire

Comme nous l'avons mentionné auparavant, une grande partie du secteur bancaire canadien est désormais volontairement régie par des codes de protection de la vie privée. L'Association des banquiers canadiens a amorcé cette démarche en promulguant un modèle de code, et plusieurs des plus importantes banques à charte en ont adopté un par la suite. Les détails de ces codes diffèrent, et aucun n'est idéal, mais ils se ressemblent tous sur un point important : ils reconnaissent que le sort réservé aux renseignements personnels que les clients et consommateurs divulgent aux banques les intéresse, et qu'ils ont le droit à la fois de consentir à ce que les institutions bancaires s'en servent et de contrôler cet usage.

Au moment d'aller sous presse, et pour des raisons que nous avons déjà mentionnées, ces mesures encourageantes bien qu'imparfaites pourraient avoir été supplantées par un règlement adopté en vertu de la nouvelle *Loi sur les banques*. Si c'était le cas, cela serait l'amorce d'une importante collaboration entre les autorités gouvernementales et celles du secteur privé. D'un autre côté, si ce n'était pas le cas, le Commissaire demeure convaincu que, bien qu'il faille féliciter les banques pour les progrès qu'elles ont réalisés jusqu'à présent, leurs codes manquent toujours de vigueur.

Nous nous devons aussi de répéter qu'il y a des signes de progrès encourageants dans le secteur du marketing direct, qui a fait l'objet ces dernières années de bien des préoccupations et de nombreuses plaintes du public. Le Commissaire a déjà applaudi la décision de l'Association canadienne du marketing direct (ACMD) de créer un système grâce auquel les Canadiens pourraient faire rayer leurs noms des listes que détiennent les compagnies qui en sont membres. Depuis, l'ACMD a continué à élaborer un code élargi. Ce code n'est pas encore publié, mais le Commissaire espère ardemment qu'il donnera aux consommateurs un rôle beaucoup plus important à jouer, au moins dans la mesure où il sera interdit d'inscrire leur nom sur des listes de ce genre sans leur consentement.

Signalons aussi une autre initiative prometteuse prise au cours de l'année, celle-là par l'Association canadienne de normalisation (ACNOR), qui a pour principale responsabilité d'assurer la sécurité et la fiabilité des produits mis en marché au Canada. Son logo (CSA), qu'on retrouve sur les produits conformes aux normes de l'entreprise privée, est bien connu des Canadiens.

Peu de temps après que le Commissaire eut parlé du projet de directive européenne sur la protection des données personnelles dans son dernier rapport annuel, l'ACNOR a communiqué avec le Commissariat pour lui faire la proposition suivante : mettre sur pied un comité chargé d'élaborer un code modèle de protection des renseignements personnels, code qui pourrait servir de norme nationale minimale pour les organismes du secteur privé qui traitent des renseignements personnels.

L'ACNOR est l'organisme idéal pour développer un tel code. Organisme de service indépendant, il est composé de représentants des gens d'affaires, de l'industrie privée, des syndicats, des universités et des organismes de réglementation. La proposition de l'ACNOR est un prolongement naturel de ses activités de normalisation de la technologie internationale et de son intérêt pour l'impact de la technologie sur les consommateurs, les entreprises et l'industrie privée.

L'adoption d'un code modèle de pratique pour le secteur privé nous donnerait un moyen de concilier les intérêts commerciaux et le droit inhérent des consommateurs à l'intimité. Par ailleurs, l'établissement d'un code confirmerait l'engagement des entreprises canadiennes à respecter les principes de protection de la vie privée énoncés dans les lignes directrices de l'OCDE, et donc de satisfaire à la condition posée par la Communauté européenne qui exige une protection équivalente ou adéquate.

Le comité d'établissement du code de l'ACNOR (sur lequel le Commissariat est représenté) a rédigé une proposition qui lui a déjà valu des déclarations d'intérêt et des subventions d'AMEX, de Readers' Digest, de Bell Canada, d'Equifax et des ministères fédéraux Consommation et Affaires commerciales Canada ainsi que des Communications.

Au besoin, l'ACNOR embauchera un expert-conseil d'expérience qui fera des recherches et poursuivra l'élaboration du code avec l'aide du comité. Adopté par consensus, ce code sera la pierre angulaire, étayée par diverses normes techniques, d'un système national qui aidera les différents secteurs d'activité à se doter des codes de protection de la vie privée adaptés à leurs besoins particuliers.

Le Commissaire appuie avec enthousiasme la démarche de l'ACNOR à qui il a promis l'appui du Commissariat. Les organismes du secteur privé qui cherchent des solutions pratiques aux problèmes de la protection de la vie privée pourraient bien découvrir que l'approche de l'ACNOR est précisément celle qu'ils recherchaient.

La protection de la vie privée en milieu de travail

La protection de la vie privée en milieu de travail est elle aussi une question de plus en plus préoccupante, comme en témoigne la décision prise cette année par deux grandes compagnies (la Banque Toronto-Dominion et Exxon Canada) de mettre sur pied des programmes de dépistage des drogues. Dans les études déjà réalisées à ce sujet, le Commissariat a insisté sur l'utilité très limitée des programmes de ce genre, en concluant que les résultats susceptibles d'être obtenus

ne justifiaient pas les moyens intrusifs nécessaires. Ce qui s'est passé au cours de la dernière année nous laisse entendre que le moment est venu de chercher des moyens d'assurer le respect du droit individuel à l'intimité dans des secteurs d'activité où il y a des problèmes particuliers de sécurité ou d'une autre nature. Qu'on ne s'y trompe pas : le Commissaire ne prétend pas qu'on ne pourra jamais justifier un programme de dépistage, mais bien que, pour être acceptable, ces programmes doivent manifestement répondre à un besoin et être efficaces.

Une loi perfectible

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* est en vigueur depuis maintenant neuf ans; soit depuis assez longtemps pour que des observateurs puissent poser des jugements provisoires sur son efficacité. Eh bien! Elle mérite de bonnes notes.

La doctrine des pratiques d'information équitables qui sous-tend la *Loi* s'est adaptée à des situations très variées dans un environnement en rapide évolution, et tout indique qu'elle sera vraiment durable. Chose certaine, on n'est pas encore arrivé à concevoir de meilleurs principes.

La principale lacune de la *Loi* est qu'elle ne s'applique qu'aux renseignements détenus par le gouvernement du Canada et par certains de ses organismes. Les pratiques d'information équitables qu'elle prévoit n'ont été reprises dans leurs propres lois que par quelques autres gouvernements seulement, et pas par le secteur privé, à quelques rares exceptions près. Nous pouvons donc affirmer que la plus grande partie - et de loin - des renseignements personnels détenus par des organismes et des entreprises canadiennes n'est toujours pas protégée.

À moins de réformes, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* continuera d'être le plus important texte législatif du pays dans ce domaine, aussi bien parce que le gouvernement du Canada détient une masse énorme de renseignements personnels que parce qu'elle est l'étalon auquel les normes de protection des renseignements détenus dans d'autres secteurs peuvent être mesurées.

Bref, s'il est vrai que la *Loi* a une bonne fiche, il reste qu'elle doit constamment être réévaluée, non pas pour être modifiée de fond en comble, mais plutôt pour être «bonifiée», dans le jargon à la mode. Le Parlement l'a déjà soumise à un examen en 1986-1987, conformément au paragraphe 75(1). Mais six ans se sont écoulés depuis et le moment est peut-être venu de faire un autre examen.

Étonnamment, nous recommandons de renforcer les points forts de la *Loi*, c'est-à-dire la définition des renseignements personnels (article 3), le code des pratiques d'information équitables (articles 4 à 8) et la procédure d'accès aux renseignements personnels (articles 12 à 28).

Une nouvelle définition des «renseignements personnels»

Les architectes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ne pouvaient pas prévoir l'émergence des techniques d'aujourd'hui quand ils ont proposé leur définition des renseignements personnels. Or, les progrès de la génétique, par exemple, confèrent un sens bien plus vaste à «des renseignements, quels que soient leur forme et leur support, concernant un individu identifiable» (définition des renseignements personnels, à l'article 3 de la Loi).

En effet, même la plus petite gouttelette de liquide ou le plus infime fragment de tissu tiré du corps d'un être humain recèle une masse de renseignements qui définissent avec des détails effarants les traits non seulement de l'individu lui-même, mais aussi ceux de ses ancêtres. Or, même si les alinéas 3*b*) et 3*d*) de la Loi portent sur les renseignements relatifs aux dossiers médicaux et aux groupes sanguins, il n'est pas clair que les renseignements concernant un individu identifiable qui sont contenus dans des prélèvements biologiques tombent sous le coup de l'article 3. Bien sûr, le Commissariat compte maintenir mordicus que oui, mais il suffirait de modifier l'article 3 en ce sens pour tuer dans l'oeuf toute controverse à ce sujet. En somme, nous recommandons qu'on reconnaisse clairement dans la définition donnée par la Loi que les renseignements contenus dans un échantillon génétique sont bel et bien des renseignements personnels aux fins de l'application de la Loi.

Certains prétendront que cette modification revient à modifier inutilement une définition déjà élégante. Pourtant, les données génétiques présentent de tels risques pour notre intimité qu'il est tout à fait justifié qu'elles soient mentionnées expressément dans la Loi.

Resserrement des conditions sur la communication des renseignements personnels

La protection des renseignements personnels repose sur les articles 7 et 8 de la Loi. Le principe fondamental à respecter est celui du consentement en connaissance de cause de l'individu concerné. Autrement dit, il est interdit d'utiliser ou de communiquer des renseignements personnels sans que l'individu concerné en soit informé et qu'il y consente.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* confirme une fois de plus que les règles doivent souvent tolérer des exceptions. Ces exceptions sont nécessaires pour concilier le droit de l'individu à la confidentialité des renseignements personnels le concernant et la responsabilité du gouvernement de gérer les affaires de l'État. Ainsi, il est raisonnable que des renseignements personnels soient divulgués sans le consentement de l'individu concerné pour satisfaire à des exigences juridiques ou pour qu'on puisse mener une enquête dans une procédure pénale.

Chose curieuse, l'un des points forts de la Loi est précisément une de ces exceptions, l'alinéa 8(2)m), qui autorise la communication de renseignements pour des raisons d'intérêt public. La Loi n'interdit pas ces communications-là et ne tente pas non plus de substituer des règles écrites détaillées au jugement réfléchi du responsable de l'institution. Elle établit simplement des principes d'une transparence manifeste garantissant que toutes les parties intéressées soient dûment informées et que le responsable exerce convenablement la latitude dont il dispose pour la communication des renseignements personnels. C'est le responsable de l'institution après tout, qui connaît le mieux ses documents; c'est donc à lui de concilier l'intérêt du public et le préjudice qu'il risque de faire subir à l'individu concerné.

Il reste que la plupart des communications sans consentement ne forcent pas le responsable de l'institution à se prévaloir de cette latitude, car il peut dans bien des cas déléguer la décision à son personnel. À cet égard, cet alinéa est perfectible. En effet, il ne faudrait pas qu'on délègue au personnel le pouvoir de communiquer des renseignements personnels pour des usages compatibles avec les fins auxquelles ils ont été recueillis ou préparés, pour les échanges d'information avec le gouvernement d'une province ou d'un État étranger ou pour la communication de renseignements à des organismes d'enquête, à des députés fédéraux, des chercheurs, des vérificateurs ou des associations d'autochtones. Étant donné qu'il s'agit dans ces cas-là de dérogations importantes au principe du consentement préalable de l'individu concerné, c'est le responsable de l'institution lui-même qui devrait être tenu de décider si la communication est justifiée.

Cette façon de procéder pourrait aussi éliminer une autre difficulté inhérente à la communication pour des usages compatibles avec les fins auxquelles les renseignements ont été recueillis. En effet, le paragraphe 9(1) de la Loi impose aux organismes fédéraux l'obligation d'aviser le Commissaire à la protection de la vie privée des cas où ils vont communiquer des renseignements personnels à des fins «compatibles» lorsque celles-ci ne figurent pas parmi celles énumérées dans *Info Source*. Or, le Commissariat n'a reçu et évalué que 18 avis de ce genre depuis sa création. L'expérience acquise grâce à l'instruction des plaintes et aux vérifications lui a appris qu'il y a régulièrement des communications à des fins «compatibles» sans que le Commissaire en soit avisé, comme il se doit. Si les plus hautes instances des organismes étaient tenues de rendre des comptes à ce sujet, la Loi serait respectée plus intégralement et avec plus de diligence.

Le Commissaire souhaite une amélioration des articles 7 et 8, mais il reste que la principale lacune du code des pratiques d'information équitables est qu'il ne prévoit aucun moyen pour un individu d'empêcher la communication de renseignements personnels qui le concernent avant qu'on ait pu juger de sa pertinence. Comme nous l'avons déjà précisé dans plusieurs rapports annuels, il est paradoxal que les gens à qui on refuse l'accès aux renseignements personnels qui les concernent puissent en appeler de cette décision devant les tribunaux, sans toutefois pouvoir en appeler de la décision d'un ministère ou d'un organisme de communiquer ces mêmes renseignements personnels à des tiers.

La *Loi à l'accès à l'information* prévoit un mécanisme servant à alerter les tiers - des compagnies, par exemple - quand des renseignements commerciaux délicats qui les concernent peuvent faire l'objet d'un échange d'information. La *Loi sur la protection des renseignements personnels*, elle, ne reconnaît pas de droit analogue aux individus quand des renseignements personnels délicats qui les concernent sont communiqués. Est-ce que les renseignements personnels ne méritent pas d'être au moins aussi bien protégés contre les divulgations abusives que les renseignements commerciaux?

Il est vrai que, dans les enquêtes concernant la sécurité nationale ou des procédures pénales, il n'est peut-être pas possible ou avisé de prévenir les individus concernés avant de communiquer ce genre de renseignements personnels. Toutefois, dans ces cas-là, la communication peut être étayée de pièces justificatives, afin que le Commissaire à la protection de la vie privée puisse juger si elle est justifiée.

Élargissement du critère du préjudice causé aux personnes concernées

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* donne aux Canadiens une liste impressionnante de droits d'accès à des renseignements, mais elle donne aussi aux institutions gouvernementales un arsenal, que d'aucuns qualifieraient cyniquement d'inépuisable, de dispositions d'exception qui leur permettent d'en faire fi. Ces exceptions-là ne sont pas déraisonnables si elles peuvent être étayées par un raisonnement clair et logique, et c'est le cas, la plupart du temps. Ainsi, qui voudrait que des terroristes n'aient qu'à demander à consulter les documents personnels qui les concernent pour savoir que la police est sur le point de leur mettre la main au collet?

Néanmoins, certaines exceptions vont peut-être trop loin. Ainsi, en vertu de l'article 19, de l'alinéa 22(1)a) et du paragraphe 22(2), les organismes gouvernementaux peuvent - ou doivent - refuser de communiquer des renseignements personnels sans être tenus de démontrer que cette communication risquerait de porter préjudice à quelqu'un. Ces trois dispositions visent respectivement les renseignements personnels obtenus d'autres gouvernements, ceux qui sont utilisés pour des activités destinées à faire respecter les lois et enfin ceux qui ont été obtenus par la GRC dans l'exercice de fonctions de police provinciale ou municipale. Les renseignements personnels protégés par le secret professionnel qui lie un avocat à son client (article 27) font eux aussi l'objet d'une exception analogue.

L'alinéa 22(1)a) est certainement l'aspect le plus choquant car il autorise le gouvernement à refuser l'accès à des renseignements personnels préparés «au cours d'enquêtes licites ayant trait aux activités destinées à faire respecter les lois fédérales ou provinciales», à condition que l'enquête soit menée par un «organisme d'enquête». Il y a neuf organismes d'enquête énumérés dans la réglementation découlant de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Autrement dit, cette exception équivaut à donner carte blanche à ces organismes, qui peuvent refuser de donner l'accès aux Canadiens à des renseignements personnels qui les concernent, pour toutes les raisons imaginables, voire sans raison. Aucun organisme ne devrait avoir le droit de refuser cet accès sans justification.

En fait, on n'a généralement pas abusé de cette exception. Par exemple, alors qu'on pourrait s'attendre à ce que la GRC l'invoque souvent, elle ne le fait que rarement, préférant se fonder sur d'autres dispositions de la Loi. Néanmoins, certains cas ont clairement révélé comment l'alinéa peut être mal appliqué.

En voici un exemple frappant. Le directeur des Enquêtes et Recherches de Consommation et Affaires commerciales Canada avait enquêté sur une plainte dans laquelle on avait accusé la Tribune de la presse du Parlement d'avoir violé les règles fédérales sur la concurrence en rejetant une demande d'adhésion. L'enquête du ministère n'a révélé aucune violation des règles établies, mais lorsque le plaignant a poursuivi sa démarche en invoquant la Loi pour obtenir copie des opinions exprimées par les membres de la Tribune sur sa demande, le ministère a refusé de les lui communiquer, en vertu de l'alinéa 22(1)a). Étant donné que l'enquête avait été exhaustive, le Commissaire s'est dit d'avis qu'il n'y avait aucune raison valide pour que la demande d'information ait été rejetée. Néanmoins, le ministère n'a rien voulu entendre et le Commissaire n'a rien pu faire de plus, puisque le ministère avait parfaitement le droit de refuser d'obtempérer en se prévalant de la Loi.

C'est ce genre d'exception «générale» qu'il faudrait abroger, car elle s'est révélée inutile même dans des situations aussi délicates que celles d'enquêtes policières. Sous sa forme actuelle, l'alinéa 22(1)a) est simplement une échappatoire commode pour des bureaucrates non désireux de se donner la peine de justifier leurs décisions. Par contre, l'alinéa 22(1)b), qui impose comme condition de refus de communiquer les renseignements que leur divulgation risque d'avoir des conséquences néfastes, pose un principe raisonnable permettant aux institutions gouvernementales de gérer efficacement leurs programmes.

La portée de cette exception explique pourquoi le Commissaire accueille avec quelque réticence les ajouts à la liste des organismes d'enquête. Au cours de l'année, on l'a informé qu'on envisageait la création de trois nouveaux organismes de ce genre. Loin de nous l'idée de chercher noise aux organismes en question; c'est plutôt avec la notion même d'un organisme d'enquête que nous avons maille à partir. Les autres exceptions donnent aux responsables des institutions toute la latitude dont ils ont besoin, à condition qu'ils tiennent compte du risque de porter préjudice aux intéressés. Pour le moment, le Commissariat participe aux travaux d'un groupe d'étude qui analyse cette exception, son utilisation et quelques possibilités de rechange pour l'avenir.

L'absurde érigé en système

La Loi a une dernière lacune qu'il faut dénoncer dans ce rapport.

C'est l'article 16, qui permet aux institutions fédérales de refuser de confirmer ou de nier l'existence de renseignements personnels demandés. Pour la plupart d'entre nous, les exceptions à la règle limitent bien assez le droit général d'accès à l'information. Or, l'article 16 va beaucoup plus loin qu'autoriser un simple refus de communiquer des renseignements personnels.

La doctrine du refus de confirmer l'existence de renseignements quelconques ou de la nier est profondément ancrée dans la mentalité des organismes canadiens oeuvrant dans les secteurs de la sécurité et de la police; l'article 16 nous semble en être le corollaire juridique. Si désagréable que cette doctrine soit dans une société libre et démocratique, il peut être nécessaire que nous la tolérions, dans l'intérêt public. Néanmoins, invoquer cet article en même temps qu'une disposition d'exception quelconque, sauf celle qui porte sur les activités des forces de sécurité et des forces policières (articles 21 et 22), c'est de toute évidence porter une atteinte inacceptable à un droit d'accès déjà trop limité et trop fragile. La Loi devrait être modifiée afin de limiter cette autorité à la sécurité nationale et aux enquêtes criminelles.

Nos droits à l'intimité sont d'autant plus menacés que, même si le Commissaire à la protection de la vie privée peut instruire des plaintes fondées sur cet article, il lui est interdit de divulguer les renseignements obtenus au cours de son enquête, voire de faire état de l'existence des renseignements personnels demandés!

Si le Commissaire ne peut résoudre la plainte, il plonge dans l'absurde. Le seul fait de renvoyer l'affaire à la Cour fédérale l'expose à risquer de révéler l'existence des renseignements et, par conséquent, d'enfreindre sa propre Loi. Bref, il faut ajouter à la Loi un mécanisme permettant au Commissaire en dernier recours de renvoyer ces plaintes aux tribunaux.

Le dépistage génétique

Il est facile d'oublier les implications, pour la protection de la vie privée, de technologies que bien d'entre nous ne comprenons pas encore parfaitement. À cet égard, rien n'est aussi dangereux que le dépistage génétique.

Les progrès de la technologie génétique nous permettront certainement d'élucider des mystères médicaux et, ainsi, de prévenir de nombreuses maladies et d'en traiter efficacement bien d'autres. La technologie nous a déjà permis d'identifier de nombreux traits ou désordres génétiques et parfois même de prédire exactement notre avenir génétique. Ce sont de bonnes nouvelles, mais toute médaille a son revers. En effet, les gènes peuvent révéler des secrets bien gardés sur nos caractéristiques physiques et psychologiques, et ces secrets, nous ne voulons peut-être pas que d'autres les connaissent, même si nous voulons les connaître nous-mêmes! Réduire l'essence même de l'humanité à l'écheveau compliqué des molécules d'ADN (autrement dit à la structure même de nos gènes), c'est une attaque contre notre intimité que bien peu d'entre nous sommes prêts à tolérer.

Les gouvernements - ou qui que ce soit d'autre - ont-ils le droit de recueillir des renseignements génétiques personnels «dans l'intérêt public» avec ou sans notre consentement? Devrions-nous avoir le droit de protéger nos gènes des inspecteurs de l'État ou du secteur privé?

Cette année, le Commissariat a publié *Le dépistage génétique et la vie privée*, troisième volet de sa trilogie sur le dépistage biomédical (les deux premiers portaient l'un sur le dépistage du VIH et du SIDA et l'autre sur le dépistage antidrogue). Le troisième rapport est un examen des questions découlant du développement rapide de la technologie du dépistage génétique, et notamment de plusieurs de ses utilisations actuelles ou potentielles. Les tests de dépistage pourraient être conçus de façon à sélectionner des employés génétiquement optimaux ou à contrôler les effets des dangers pour leur santé auxquels ils sont exposés en milieu de travail, à déterminer l'admissibilité à des prestations ou à des services comme l'assurance, à diagnostiquer ou à prédire des troubles dans le cours normal de soins médicaux de routine ou de la reproduction humaine (dépistage préconception, prénatal et néonatal) et à permettre aux médecins légistes de produire des éléments de preuve plus précis.

Au Canada, le dépistage génétique semble jusqu'à présent avoir été limité à trois domaines : les techniques de reproduction humaine, les soins médicaux courants et les procédures médico-légales. Toutefois, la mise au point de tests moins coûteux et générant plus de renseignements renforcera presque à coup sûr l'intérêt pour ce genre de dépistage. Et les gouvernements ne seront pas les seuls à s'immiscer dans notre vie privée; dans le secteur privé, les employeurs et les assureurs, par exemple, seront de plus en plus séduits par les prétendus avantages d'un dépistage génétique capable de les aider à devancer la concurrence.

Les gouvernements seront peut-être tentés de surmonter de graves appréhensions d'ordre éthique pour appliquer les connaissances acquises en génétique afin de favoriser l'eugénisme. Chose certaine, le monde d'aujourd'hui n'est pas exempt de pressions de ceux qui préconisent une société «optimisée». Dans le secteur privé, la génétique pourrait être utilisée comme moyen d'identification des personnes génétiquement «inférieures». Pour les infortunés classés dans ce «sous-ordre», l'accès à l'emploi ou aux services risquerait d'être sérieusement réduit.

Autant dans le secteur public que dans le secteur privé, des caractéristiques génétiques indépendantes de notre volonté deviendraient des facteurs déterminants de la façon dont on nous permettrait de vivre notre vie, sans beaucoup d'égards pour les êtres humains que nous sommes tous, au-delà de nos gènes.

Le Commissariat a été effaré par les possibilités de prolifération du nombre et des types d'intrusions rendus possibles par les progrès de la technologie génétique. Par conséquent, il s'est prononcé dans son rapport contre le dépistage génétique obligatoire (et, dans certains cas, volontaire) dans plusieurs situations. Il a aussi pressé le gouvernement fédéral d'étudier l'étendue du dépistage génétique au Canada ainsi que les utilisations futures les plus probables de cette technologie.

Le rapport contient plusieurs recommandations expresses, à savoir :

- chacun devrait raisonnablement être en droit de s'attendre à ce que son patrimoine génétique soit gardé secret;

-
- les gouvernements ne devraient recueillir des renseignements génétiques personnels que si des dispositions législatives précises les y autorisent;
 - ni les gouvernements, ni le secteur privé ne devraient obliger les gens à connaître leurs traits ou leurs affections génétiques;
 - les employeurs devraient se voir interdire l'imposition de tests de dépistage génétique obligatoires dans le contexte de l'emploi, que ce soit pour identifier des traits génétiques indésirables chez leurs employés et chez les candidats postulant des emplois ou pour identifier des changements génétiques résultant de l'exposition à diverses conditions en milieu de travail; seul le dépistage sur une base absolument volontaire devrait être autorisé;
 - les dispensateurs de services ou de prestations ne devraient pas être autorisés à imposer des tests obligatoires de dépistage génétique pour déterminer l'admissibilité des postulants;
 - les gouvernements ne devraient pas recueillir de renseignements génétiques personnels portant sur le processus de reproduction;
 - les gouvernements ne devraient pas recueillir de renseignements génétiques personnels portant sur les soins médicaux courants;
 - les gouvernements devraient limiter l'analyse pathologique de l'ADN dans les enquêtes criminelles aux seules fins d'identification des criminels ou d'exonération des suspects;

-
- les gouvernements ne devraient pas établir de bases de données génétiques contenant des éléments d'identification ou des banques de matériel génétique pour l'ensemble de la population, aux fins du système de justice pénale.

Le rapport n'est guère qu'un survol du dépistage génétique, mais le Commissaire espère qu'il stimulera la réflexion et l'action avant que de puissants intérêts du secteur public ou du secteur privé ne nous transforment tous, des êtres humains que nous avons toujours été, à la simple somme de nos pièces génétiques.

Une année dans les tranchées

Les appareils de télécommunication : c'est jouer avec la vie privée

Les lecteurs assidus des rapports annuels se rappellent peut-être que l'ancien Commissaire à la protection de la vie privée s'inquiétait des dangers de la nouvelle technologie des télécommunications pour la vie privée (Rapport annuel 1989-1990, p. 32). Le Commissaire s'inquiétait particulièrement du nouveau Service de gestion des appels (SGA) de Bell Canada, et plus particulièrement de l'Afficheur. Le CRTC a depuis approuvé le service offert par Bell Canada, et la plupart des autres compagnies de téléphone ont maintenant des services analogues.

L'Afficheur n'est qu'un des éléments de la nouvelle technologie téléphonique. Une grande partie des nouveaux services ne sont pas dus à l'amélioration des postes de téléphone, mais bien à la puissance des ordinateurs de commutation. Bien entendu, les usagers ont besoin de téléphones spécialement équipés afin de pouvoir voir et noter le numéro de téléphone affiché avant de décrocher.

Cela peut leur assurer une certaine protection contre les appels de harcèlement. Mais cela s'effectue aussi aux dépens des correspondants, qui ont le droit tout aussi légitime de ne pas souhaiter qu'on connaisse leur numéro de téléphone ou qu'on en prenne note.

Ce désir ou besoin d'anonymité est bien naturel pour les gens qui appellent des lignes ouvertes en cas de crise ou pour les bénévoles qui doivent souvent retourner des appels depuis leur domicile. Dorénavant, bien des gens - des psychiatres aux agents de probation et des politiciens aux policiers en civil - risquent de ne plus pouvoir téléphoner de chez eux, de peur que leur numéro de téléphone ne soit affiché et pris en note.

En outre, bien des gens s'inquiètent de l'utilisation commerciale qu'on pourrait faire de leur numéro de téléphone. Quiconque appelle une entreprise s'expose désormais à voir son numéro de téléphone pris en note, puis à être rappelé dans le contexte de campagnes de démarchage. De plus, grâce aux bottins téléphoniques inversés (dans lesquels les abonnés sont inscrits dans l'ordre de leurs numéros de téléphone) on peut facilement trouver les noms et les adresses.

C'est payer bien cher les quelques avantages du SGA que d'y sacrifier la vie privée de tous les usagers. De plus, facturer les abonnés pour **prévenir** l'affichage de leurs numéros, signifie que la protection de la vie privée est à vendre, et certains n'auront pas les moyens de s'offrir ce luxe.

Bref, toutes ces craintes sont fondées, et les solutions pratiques sont difficiles à trouver. Le SGA peut varier selon la compagnie de téléphone, de sorte qu'on aboutit avec une kyrielle de mesures de protection disparates. Certaines compagnies autorisent les correspondants qui appellent à bloquer l'affichage du numéro pour tous les appels faits sur leur ligne (ou seulement pour certains appels), mais elles leur font payer ce service. Certaines autres ne facturent rien pour bloquer l'affichage. D'autres encore offrent une sorte d'encryptage qui brouille le numéro. De plus, presque toutes les compagnies ont une solution particulière à l'intention des refuges pour femmes.

La plus récente décision rendue à l'égard du SGA émane du Manitoba Public Utilities Board, qui a approuvé la demande de projet pilote de Manitoba Telephone Services à condition que tous les abonnés de la compagnie aient droit à un service gratuit de blocage des appels. Les autorités manitobaines ont aussi exigé un blocage gratuit de la ligne pour les refuges et pour les victimes de voies de fait. Toutefois, elles n'ont pas approuvé le service de retour d'appel, qui conserve les numéros des correspondants ayant fait des appels restés sans réponse pour les afficher plus tard sur commande.

Fait important, le CRTC a récemment annoncé bien après la fin de notre exercice, que les entreprises de téléphone sous sa juridiction doivent offrir gratuitement le service de blocage des appels.

Cela dit, le Canada n'est pas le seul pays à s'efforcer de trouver des solutions appropriées aux problèmes causés par le progrès technologique. Aux États-Unis, le débat fait rage depuis que le New Jersey a introduit un service analogue en 1987, et l'on compte parmi les intervenants des commissions de services publics, des législatures d'État, la législature fédérale et même les tribunaux.

Les solutions vont d'un extrême à l'autre. Au New Jersey, on n'offre aucun service de blocage. En Pennsylvanie, l'État a jugé le SGA illégal, puisqu'il contrevient à sa loi sur l'écoute électronique.

Au Texas, on voudrait que l'utilisateur paye pour avoir l'affichage et dans un cas récent, un juge siégeant dans une affaire de droit administratif en Californie a proposé que la Commission des services publics de l'État interdise l'affichage du numéro de téléphone du correspondant qui appelle, parce que cet affichage n'est pas d'intérêt public et viole à la fois les dispositions de l'État et du gouvernement fédéral sur le droit à l'intimité garanti par la Constitution.

D'autres États offrent le blocage de l'affichage gratuit par appel, une facturation par ligne ou encore le blocage de l'affichage gratuit par appel **et** par ligne. Quand le débat battait son plein, une compagnie de téléphone a même offert un service permettant aux usagers de refuser automatiquement les appels bloqués. Les possibilités sont légion.

Bref, le débat a focalisé l'attention du public sur la protection de la vie privée. Néanmoins, ce qui est sans doute plus inquiétant, c'est le fait qu'on sait bien que ces services ne sont qu'un début, l'un des premiers éléments d'un système intelligent de réseaux en expansion croissante. Ce système offrira bientôt des réseaux de communication personnels où les usagers auront un numéro de téléphone personnel leur vie durant, des services de composition et des téléphones à écran. La technologie évolue si vite que ni les ingénieurs, ni les décideurs n'ont le temps de réfléchir à ses impacts sociaux. Chaque nouvelle découverte sape ou perce les barrières érigées si laborieusement contre la précédente pour protéger notre vie privée.

De toute évidence, les maigres ressources du Commissariat à la protection de la vie privée ne lui permettent pas de se maintenir au diapason de chaque nouvelle merveille technique; il n'a ni les compétences, ni l'effectif nécessaire. Néanmoins, le Commissaire tient à trouver des solutions pratiques durables.

L'approche adoptée par l'État de New York présente beaucoup d'intérêt. En effet, la Commission des services publics de l'État s'est donné huit principes généraux de protection de la vie privée dans le domaine des télécommunications. Ceux-ci précisent que les compagnies de télécommunications devraient reconnaître explicitement le droit à la vie privée de leurs clients, de sorte que ceux-ci ne devraient pas avoir à payer davantage pour maintenir la protection dont ils bénéficient actuellement. Les clients devraient être informés de toute utilisation qu'on se propose de faire des renseignements qui les concernent et ils devraient y consentir, s'ils le désirent, en toute connaissance de cause.

Le Commissariat et le ministère des Communications étudient actuellement toute la question de l'impact des télécommunications sur la vie privée et se penchent sur les solutions possibles.

Nouvelle Loi sur les télécommunications

Le projet de *Loi sur les télécommunications* pourrait être un pas dans la bonne direction, puisque le Parlement y reconnaît les dangers de la technologie des télécommunications pour la vie privée. La Loi a notamment pour objectif

“...satisfaire les exigences économiques et sociales - notamment quant à la protection de leur vie privée - des usagers des services de télécommunication...”

De plus, la Loi autorise le gouvernement et le CRTC à interdire les intrusions comme les appels téléphoniques et les messages télécopiés indésirés dans la vie privée des citoyens.

Le Commissariat a l'intention de suivre l'évolution de ce projet de loi à la Chambre, pour s'assurer que les mesures de protection de la vie privée ne sont pas touchées. Et l'on se demande si les dispositions prises vont assez loin. La Loi ou ses règlements devraient mettre en évidence les normes qui s'appliquent à la vie privée que les services de télécommunications devraient rencontrer.

Et la saga du NAS continue...

Née sans NAS

La résistance aux demandes de divulgation du numéro d'assurance sociale (NAS) a pris une tournure inhabituelle cette année, quand un couple de l'Île-du-Prince-Édouard a refusé de demander un NAS pour son bébé.

Le service des statistiques vitales de la province exige que tous les nouveau-nés se fassent attribuer un NAS, utilisé comme numéro d'identité pour le Régime provincial de paiement des services de santé. Le couple a demandé une exemption qui lui a été refusée, et le ministère provincial de la Santé a réagi en refusant d'honorer toutes les demandes de remboursement de frais médicaux de leur enfant, parce que celle-ci n'avait pas de NAS.

Le couple a traîné l'affaire devant les tribunaux, en alléguant qu'obliger le bébé à avoir un NAS (et rejeter leurs demandes de remboursement de frais médicaux) viole plusieurs dispositions de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Selon les parents, l'enfant n'a aucune obligation légale d'obtenir un NAS avant de commencer à occuper un emploi assurable. En outre, en rejetant les demandes de remboursement de frais médicaux, les autorités provinciales ont contrevenu aux dispositions de la *Charte* sur la protection contre les fouilles et saisies abusives et elles ont refusé au bébé le droit à l'égalité devant la loi; de plus, obliger un bébé à avoir un NAS porte atteinte au droit de chacun à une protection raisonnable de sa vie privée.

L'affaire intéresse le Commissariat, même si elle est bien loin de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Néanmoins, elle soulève une importante question pour la protection de la vie privée : quel programme ou quelle activité d'Emploi et Immigration Canada (ministère responsable de l'attribution du NAS) l'autorise à attribuer ce numéro à des nouveau-nés?

Le NAS a été créé aux fins de l'assurance-chômage et du Régime de pensions du Canada; par la suite, Revenu Canada a été autorisé à l'utiliser pour les déclarations d'impôt sur le revenu des particuliers. Ces dernières années, le gouvernement fédéral a adopté une politique - louangée par le Commissaire - qui a mis fin à de nombreuses utilisations abusives du NAS dans l'administration fédérale. Toutefois, pour attribuer un NAS aux nouveau-nés, il semble qu'EIC se fonde toujours sur une entente fédérale-provinciale conclue en 1970, soit bien avant que le gouvernement n'ait pris des mesures pour protéger la vie privée.

Le Commissaire a demandé à Emploi et Immigration de lui dire s'il existe une relation directe entre ses programmes et le fait qu'il assigne un NAS aux fins de l'enregistrement des naissances. S'il n'y a pas de relation de ce genre, il compte presser EIC de repenser son entente avec les autorités provinciales de l'Île-du-Prince-Édouard, prenant en considération à la fois la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et la politique actuelle du gouvernement fédéral, qui limite l'utilisation du NAS à une courte liste de programmes sociaux.

Que celui qui est sans péché lance la première pierre : renumérotation de la Fonction publique

La politique de l'administration fédérale de réduire son utilisation du NAS a d'importantes conséquences; ainsi il lui faut renuméroter quelque 310 000 fonctionnaires, militaires et membres de la GRC.

Approvisionnement et Services Canada, (responsable des bases de données de la rémunération et des dossiers), commencera en janvier 1993 à attribuer un nouveau code d'identification de dossier personnel (NIP). Chaque membre de la Fonction publique se verra attribuer deux numéros, un NIP et un autre numéro qu'il pourra divulguer à des tiers, par exemple à ses institutions bancaires, compagnies d'assurance et syndicats. Ce deuxième numéro garantira la confidentialité du NIP, tout en permettant à l'employeur de relier à l'intéressé les opérations que celui-ci a faites avec des tiers.

Les gens ne sont pas encore tout à fait sûrs quand une demande de divulgation du NAS est justifiée. Par exemple, les responsables des programmes d'examen des connaissances linguistiques de la Commission de la Fonction publique demandent encore leur NAS aux fonctionnaires, et les syndicats de la Fonction publique continuent eux aussi à s'en servir pour leurs listes de membres. Ces demandes-là sont justifiées.

Néanmoins, une fois la renumérotation des postes menée à bien, le Commissaire recommandera aux fonctionnaires et autres membres de l'administration fédérale de ne pas divulguer leur nouveau NIP.

Le NAS ou gare!

Le Commissariat a été saisi de ce qui semble être une utilisation abusive du NAS à la nouvelle banque automatisée de renseignements sur les emplois d'Emploi et Immigration à St. John's (Terre-Neuve). Il s'agit d'un projet pilote grâce auquel les personnes qui recherchent un emploi peuvent consulter une liste informatique des postes disponibles afin de choisir ceux qui correspondent à leurs intérêts et à leurs aptitudes. Le système offre des possibilités accrues au public et libère du personnel d'EIC, qui peut alors vaquer à d'autres tâches.

Toutefois, quelqu'un s'est plaint en disant qu'il n'avait même pas pu voir la liste sans donner son NAS. Selon le plaignant, vu que n'importe quel passant peut consulter sur papier les offres d'emploi disponibles, exiger la production d'un NAS pour donner accès à une liste informatique était exagéré et même inutile, puisqu'il ne réclamait pas de prestations d'assurance-chômage.

Il semble qu'EIC ait demandé le NAS pour mesurer à la fois l'efficacité de son système et sa capacité de placer des prestataires de l'assurance-chômage. Quand le Commissariat le lui a demandé, EIC a reconnu que son système devrait être également accessible aux gens qui ne touchent pas de prestations d'assurance-chômage.

Depuis, le système a été modifié. Au départ l'écran affiché informe les utilisateurs que l'accès au système est libre. Les prestataires de l'assurance-chômage ont le choix d'y introduire leur NAS, de façon que le Centre d'emploi du Canada ait une indication de leur recherche d'emploi. Le changement sera incorporé dans le nouveau système national de banque d'emplois.

Derniers progrès technologiques

L'an dernier, le Commissaire faisait état dans son rapport des projets d'Emploi et Immigration Canada (EIC) de mettre à profit les dernières découvertes informatiques pour mieux servir son énorme clientèle. EIC avait lancé deux projets pilotes, l'un faisant appel à des cartes à mémoire et l'autre à un Système de réponse vocale automatisée (SRVA).

EIC n'est pas le seul organisme fédéral qui ait songé à l'informatique pour améliorer son service. Anciens combattants Canada a déjà fait des essais avec des cartes à mémoire dans le but d'améliorer ses systèmes d'envoi et de facturation de médicaments sur ordonnance aux anciens combattants. En outre, Revenu Canada étudie la possibilité de faire utiliser ces cartes par les voyageurs pour déclarer des marchandises ou payer des droits aux postes de douane.

Plusieurs ministères collaborent actuellement en vue de mettre au point des cartes à mémoire rendant possible la téléconsultation des ordinateurs gouvernementaux. Cela permettrait aux gens qui ont un ordinateur personnel chez eux de communiquer par téléphone avec les ordinateurs des organismes gouvernementaux.

Bien entendu, à l'instar de bien d'autres applications de la technologie moderne des communications, ces projets ont des implications pour la vie privée.

La carte à mémoire ressemble à une carte bancaire ou à une carte de crédit, mais avec une différence fondamentale. Ces cartes sont porteuses d'une puce de circuits intégrés qui leur donne la capacité de traiter des données et d'en emmagasiner. Grâce aux puces et à la présentation numérique des renseignements, les cartes peuvent aussi contenir une photographie invisible du porteur, voire ses empreintes digitales. Elles pourraient être utilisées pour fournir des services bancaires, téléphoniques et médicaux et pour donner à leurs utilisateurs l'accès à tout un réseau d'ordinateurs.

Besoins de protection de la vie privée

De toute évidence, les cartes à mémoire représentent un important progrès technique susceptible d'améliorer le service à la clientèle des ministères et organismes gouvernementaux et de les aider à limiter leurs frais. C'est particulièrement vrai dans le cas d'organismes comme EIC, qui doivent suivre une clientèle assez nombreuse, créditer des déductions et verser des prestations.

Néanmoins, les organismes gouvernementaux et leurs clients devraient pouvoir jouir des avantages du progrès sans sacrifier pour autant le contrôle de l'individu sur les renseignements personnels qui le concernent. En fait, les cartes à mémoire pourraient bien devenir la carte d'identité universelle à laquelle les Nord-Américains résistent si farouchement. Leur invention risque de transformer radicalement la relation entre l'individu et l'État.

Si nous voulons éviter cela, nous devons d'abord commencer par assurer la transparence des systèmes pour les clients. Les porteurs de carte doivent connaître leurs droits intrinsèques quand ils se servent de leur carte; ils doivent aussi savoir quels renseignements la carte contient, comment elle sera utilisée et quels sont les risques.

Les gens devraient avoir le droit de refuser la carte sans risquer de limiter leur accès aux services. De même, les détenteurs de carte ne devraient pas être avantagés par rapport à ceux qui refusent d'en avoir une.

Enfin, les systèmes et leurs participants doivent respecter à la fois la législation sur la protection de la vie privée et les principes d'éthique fondamentaux régissant la collecte, le traitement et la divulgation des renseignements personnels.

Les risques de sécurité inhérents aux projets pilotes inquiétaient tellement le Commissaire que son personnel a été invité à participer à deux groupes de travail du gouvernement fédéral, l'un chargé d'étudier les applications de la nouvelle technologie et l'autre responsable de l'établissement de normes de téléconsultation des systèmes informatiques.

Le groupe chargé des applications, qui a pour objectif ultime d'établir des normes et des lignes directrices pour toutes les applications futures des cartes à mémoire dans l'administration fédérale, définira comment les institutions gouvernementales pourraient utiliser ces cartes et dans quel contexte elles devraient être employées. Les membres de ce groupe comptent des représentants d'organismes fédéraux comme Santé et Bien-être social Canada, Approvisionnement et services Canada, la GRC et Anciens combattants Canada, de même que des ministères de la Santé du Québec et de l'Ontario.

Le Commissariat est aussi représenté au groupe d'intérêts spéciaux chargé des normes sur la téléconsultation de systèmes informatiques. Étant donné que de nombreux organismes gouvernementaux ont des intérêts communs en matière d'accès, ils partagent les frais de recherche et de développement et contribuent à l'établissement de ces normes communes.

Le projet SRVA

Dans le rapport annuel de l'an dernier, (page 63), le Commissaire avait décrit une des lacunes du projet pilote de Système de réponse vocale automatisée qu'Emploi et Immigration Canada (EIC) avait amorcé à Québec. Ce passage du rapport se terminait sur une mauvaise note, puisque le projet semblait trop avancé pour être modifié. Toutefois, EIC a rédigé une nouvelle conclusion et le Commissaire en est plus que ravi.

Le Système permettait aux usagers du téléphone à clavier de communiquer par téléphone avec un ordinateur pour obtenir de l'information d'ordre général sur leurs demandes de prestations d'assurance-chômage. Par exemple, ils pouvaient confirmer si leur demande avait été acceptée et quand ils commenceraient à toucher leurs prestations. Les intéressés s'identifiaient en donnant leur numéro d'assurance sociale (NAS) et leur date de naissance. Le Commissariat avait été informé de l'existence du système par une station de radio locale, qui lui avait demandé si cette utilisation du NAS était autorisée.

Il est certain qu'EIC peut se servir du NAS pour identifier les prestataires de l'assurance-chômage : le NAS a été conçu expressément à cette fin. Cependant, le Commissaire s'inquiétait du manque de protection de la combinaison NAS-date de naissance. Le Commissariat a discuté du problème avec les représentants d'EIC, qui ont reconnu que ces deux types de renseignements personnels sont très répandus, de sorte qu'ils ne constituent pas un code d'accès très bien protégé. Malheureusement, le projet pilote avait déjà gagné London et Peterborough et il semblait trop tard pour le modifier.

Néanmoins, les concepteurs de systèmes d'EIC se sont montrés sensibles aux inquiétudes du Commissaire. Ils ont profité du projet pilote de Peterborough pour tester un nouveau code téléphonique d'accès à quatre chiffres semblable à un numéro bancaire.

Il semble bien que l'expérience ait été couronnée de succès et le nouveau code sera utilisé dans le programme national. EIC donnera ce numéro code aux prestataires pour qu'ils puissent s'identifier lorsqu'ils feront des demandes de renseignements par téléphone. Les prestataires pourront aussi choisir leur propre numéro de code, s'ils le désirent.

Le Commissaire applaudit à la rapidité de réaction d'EIC et à sa sensibilité à protéger sa clientèle.

Couplage de données

Dans ce domaine, la meilleure nouvelle de l'année, c'est qu'on a signalé au Commissariat très peu de nouveaux cas de couplage de données. Le Commissaire n'a reçu que trois avis au cours de l'année écoulée, tous provenant d'Agriculture Canada.

Le Commissaire ne voudrait pas sembler trop soupçonneux. Néanmoins, il serait vraiment crédule s'il souscrivait à l'idée qu'un seul organisme fédéral sur plus de 150 qui sont soumis à la politique de couplage des données du gouvernement aurait commencé en 1991-1992 à coupler des dossiers distincts.

La politique de couplage interdit de relier des bases de données informatiques susceptibles de produire des dossiers détaillés (appelés «superdossiers») sur les particuliers. Les organismes fédéraux doivent aussi soumettre au Commissaire leurs propositions de ce

genre au moins 60 jours à l'avance. Le Commissaire évalue alors la validité du couplage en fonction d'une série de critères et se fait le défenseur de ceux qui font l'objet des dossiers visés. Il s'agit en somme d'empêcher le gouvernement d'enfreindre, par souci d'efficience, les droits des gens à la protection des renseignements personnels les concernant.

C'est une politique admirable, mais peut-être pas très efficace. Seulement 22 organismes fédéraux ont dans le répertoire des renseignements fédéraux, *Info Source*, des inscriptions décrivant quelque chose qui ressemble - même de loin - à un couplage de données. Il est bien connu que certains ministères rangent les couplages sous des rubriques plus anodines "d'utilisation" ou de "divulgaration". D'autres organismes ne reconnaissent l'existence d'un couplage que lorsqu'il y a une liaison entre leurs données et celles d'un organisme distinct, ce qui est contraire à la politique qui s'applique clairement aussi au couplage de fichiers de différents programmes d'un même organisme.

Tout ce que le Commissaire a vu jusqu'à présent l'amène à conclure que le couplage de données informatiques est un phénomène courant au gouvernement, particulièrement dans le cas des programmes sociaux, des activités d'application de la loi et de recherche de renseignements et du système de justice pénale. Les fonctionnaires sont-ils capables d'identifier les couplages de données? Sont-ils au courant de la politique? La considèrent-ils simplement comme un obstacle à contourner?

Bref, le Commissaire presse le Conseil du Trésor d'enquêter. Cela dit, ses équipes de vérification de l'observation ont ajouté le couplage de données à leur liste de critères de vérification.

Couplages de données agricoles

En toute justice, il faut reconnaître qu'Agriculture Canada a scrupuleusement respecté la politique sur le couplage de données. Dans le premier avis il l'a informé que la nouvelle *Loi sur la protection du revenu agricole* l'autoriserait à coupler les données sur les agriculteurs tirées du compte de stabilisation du revenu avec les données sur les revenus de Revenu Canada.

Grâce à ce couplage, les prestations versées aux agriculteurs par ce programme seront calculées en fonction de renseignements exacts sur leurs revenus, leurs dépenses et leur production. La Loi donne à Agriculture Canada le pouvoir légal de faire les couplages nécessaires, en l'autorisant à utiliser le numéro d'assurance sociale des intéressés.

Saisies pour besoins familiaux : Agriculture Canada a aussi avisé le Commissaire de son intention de coupler les données tirées du Programme de stabilisation concernant le grain de l'Ouest avec celles du ministère de la Justice, pour qu'il soit possible de saisir les paiements versés par ce programme aux agriculteurs qui ne paient pas leurs pensions alimentaires et autres types de contributions aux besoins de leur famille. En réalité, il n'était pas nécessaire que le ministère soumette sa proposition au Commissariat, puisque le Parlement a pris un règlement, en vertu de la *Loi d'aide à l'exécution des ordonnances et des ententes familiales*, afin d'autoriser des retenues à même le Programme de stabilisation.

Un complément d'information s'impose : le Commissariat a été enfin avisé de l'intention d'Agriculture Canada de coupler les données des dossiers du Bureau d'examen de l'endettement agricole avec ceux du ministère de l'Agriculture du Québec, afin de faciliter le fonctionnement d'un nouveau programme de subvention des exploitants de parcs d'engraissement de bovins et de médiation avec les créanciers des agriculteurs. Toutefois, le Commissariat n'a pas reçu assez de détails pour évaluer ce couplage.

La division des plaintes

Le Bureau a reçu 1 402 nouvelles plaintes cette année en comparaison de 1 239 l'an dernier—une augmentation de 13 pourcent. Cette augmentation suit le même scénario que celui établi par le bureau depuis sa création en 1983. Ce qui diffère est la diminution du nombre de dossiers complétés. Les enquêteurs ont fermés 782 cas, dont 269 étaient bien fondés, 448 étaient non bien fondés et 65 ont été abandonnés.

Le recensement de 1991

Au cours de la dernière année, ce dossier a retenu beaucoup de notre attention; nous avons enquêté sur 34 plaintes au sujet du recensement de 1991. Plusieurs plaignants étaient préoccupés par la collecte de renseignements personnels effectuée par Statistique Canada et ont refusé de répondre aux questions du recensement, celles-ci leur paraissant manqué de respect envers leur vie privée.

D'autres ont fait valoir la promesse (ou l'absence) de confidentialité entourant les réponses au recensement. La plainte la plus fréquente à ce sujet était que des voisins ou des connaissances, employés lors du recensement, en recueillaient les résultats. Les plaignants croyaient que leur questionnaire complété serait envoyé directement à Statistique Canada à Ottawa et qu'il serait révisé par un fonctionnaire anonyme, et non par quelqu'un de leur quartier. L'enquête tire maintenant à sa fin et ses résultats seront partagés avec Statistique Canada.

C'est la première fois que notre Bureau entreprend une enquête aussi longue et complexe et cela nous a coûté beaucoup. Les presque six mois qu'y ont consacré trois enquêteurs principaux, ont fait qu'ils n'ont pu se vouer à d'autres tâches. C'est la raison principale qui explique qu'il y ait moins de dossiers complétés que l'an passé. Le roulement dans le personnel (et la formation des nouveaux venus) y ont aussi contribué, augmentant la pile de dossiers non réglés.

Une nouvelle politique au sujet de CIPC

Le Centre d'information de la police canadienne (CIPC) continue d'être la cible de plaintes et de demandes de renseignements concernant la cueillette, l'usage et la communication des renseignements personnels que sa base de données renferme. Le CIPC, constitué de bases de données policières est subventionné par le fédéral et administré par la GRC. Cependant, il est chapeauté par un Comité consultatif constitué des principaux services de polices municipaux et provinciaux, qui contribuent et ont accès aux renseignements.

Plusieurs nous disent qu'ils ne peuvent obtenir leurs renseignements personnels sur le CIPC parce que les services de police ne peuvent pas divulguer des renseignements qui leur ont été fournis par d'autres. Par exemple, la GRC ne peut communiquer des renseignements reçus du service de police d'Ottawa.

Notre bureau a fait part de ses préoccupations face à l'administration du CIPC dans des rapports antérieurs et a recommandé que la GRC consulte les utilisateurs du CIPC afin qu'on introduise un Code de protection volontaire des renseignements personnels dans les bases de données. Ceci contribuerait à instaurer une meilleure protection en ce qui concerne la collecte, l'usage et la communication des renseignements personnels, et permettrait aux individus d'avoir accès à leurs renseignements personnels et de corriger ces informations, s'il y a lieu.

Des félicitations s'imposent. En effet, le CIPC a approuvé et mis en oeuvre un code d'éthique en novembre 1991, code qui rejoint nos préoccupations—particulièrement celles touchant les droits d'accès. Il permet aux individus de demander accès à leurs renseignements personnels contenus dans le CIPC et de demander une correction, lorsque nécessaire.

Les dix premiers

L'an passé, pour la première fois le Commissariat identifiait ses dix plus gros clients—un groupe qui représentait 80 pourcent du total de sa charge de travail. Huit de ces dix ministères font de nouveau la liste cette année : le Service correctionnel du Canada, la Société canadienne des postes, Emploi et Immigration Canada, Revenu Canada (Impôt), la Défense nationale, le Bureau canadien du renseignement de sécurité, la GRC et les Archives nationales.

S'est joint à la liste, la Commission de l'Immigration et du statut de réfugié (CISR) avec 68 plaintes —les premières plaintes concernant la vie privée reçues à l'endroit du CISR. Cependant, 67 de ces plaintes furent déposées par le même plaignant, incluant 33 plaintes de délais considérées bien fondées. Les enquêtes concernant les 33 plaintes d'accès sont en cours.

Plaintes par motifs et résultats

		Résultats				
Motifs		Bien-fondée	Bien-fondée: résolue	Non fondée	Abandonnée	NOMBRE
Accès		5	102	260	41	408
	Accès	5	100	228	41	374
	Correction/Annotation	0	0	29	0	29
	Répertoire	0	0	3	0	3
	Langue	0	2	0	0	2
Atteinte à vie privée		5	12	92	13	122
	Collection	1	2	35	4	42
	Conservation/Retrait	1	1	6	6	14
	Usage & Communication	3	9	51	3	66
Délais		142	3	96	11	252
	Délais	138	3	90	11	242
	Avis de prorogation	4	0	6	0	10
TOTAL		152	117	448	65	782

Une autre hausse importante est survenue à Revenu Canada (Douane et accises). Leurs 72 plaintes représentent une augmentation cinq fois supérieure aux données de l'an passé.

Le rapport de l'an dernier applaudissait les efforts du Service correctionnel du Canada pour circonscrire son problème de non respect des délais. Malheureusement, les plaintes de délais ont triplées cette année—160 (comparé à 50 l'an passé). Ces plaintes représentent 34 pourcent de notre volume de plaintes de non respect des délais. Cependant, ceci nécessite une explication. Le SCC a modifié ses procédures de traitement des renseignements des détenus qu'il reçoit des gouvernements municipaux et provinciaux ainsi que des services de police. Le SCC effectuait auparavant automatiquement des dispenses à l'information confidentielle reçues des autres gouvernements. Cependant, après quelques années de pression exercée par notre bureau, le SCC demande maintenant aux organismes d'où proviennent les informations, la permission de les communiquer.

Ceci occasionne des délais pour les demandeurs. Face à l'augmentation de sa charge de travail et la diminution de ses ressources, le SCC doit choisir le moindre mal : donner une réponse incomplète mais en respectant les délais—ou donner des réponses plus satisfaisantes, mais risquer de dépasser les délais prescrits.

D'autres ministères ont aussi de la difficulté à rencontrer les délais : les Archives nationales, Revenu Canada (Impôt) et la Défense nationale.

Vers la fin de l'année fiscale, le bureau a modifié sa façon de comptabiliser les plaintes de délais. Fréquemment, les plaignants remettaient en question les avis de prorogation du délai de 30 jours expédiés par les ministères lorsque ceux-ci voulaient consulter d'autres organisations ou lorsque l'observation du délai entraverait de façon sérieuse le fonctionnement de l'institution. Notre bureau ne comptabilisait pas le nombre de plaintes qui visaient les avis de prorogation du délai. Les plaintes de délais sont maintenant divisées en deux catégories : le non respect du délai et l'avis de prorogation du délai. Cela contribue aussi à identifier les ministères qui continuent de négliger de répondre aux demandes en temps.

Dans des périodes de restrictions budgétaires, il est difficile de prêcher aux ministères la nécessité de respecter les délais. Les budgets et le personnel ont été diminués dans la plupart des ministères et le service au public en souffre.

Quoique le nombre de plaintes de délais et d'accès reçues ont augmenté de 31 pourcent, de 855 l'an passé à 1 118 en 1991-1992— le nombre de plaintes concernant les collectes, les usages et les communications non autorisés de renseignements personnels a chuté de 26 pourcent—de 384 en 1990-1991 à 284 en 1991-1992.

Prestation des institutions fédérales

La GRC continue de se distinguer par le maintien du très grand respect qu'elle accorde pour l'esprit et la lettre de la Loi. Seulement une des plaintes portées contre elle s'est révélée bien fondée, tandis que 40 n'étaient pas fondées et que trois autres ont été abandonnées. Le SCRS doit aussi être félicité : sur les 56 plaintes portées à son endroit, seulement cinq ont été trouvées bien fondées, et elles ont toutes été résolues.

L'an passé le SCC a eu la plus haute proportion de plaintes bien fondées, avec Emploi et Immigration Canada, Revenu Canada (Impôt) et la Défense nationale qui n'étaient pas très loin derrière. Cette année, même s'il continue d'être au premier rang pour le nombre de plaintes reçues (un total de 287), seulement 27 pourcent des plaintes portées à son endroit, se sont avérées bien fondées. Environ la moitié des plaintes portées contre Emploi et Immigration Canada et Revenu Canada (Impôt) et 32 pourcent de celles à l'endroit de la Défense nationale ont été considérées bien fondées.

Le nombre de plaintes abandonnées cette année est élevé. Il se chiffre à 65, ce qui représente 8 pourcent des dossiers qui ont été fermés. Cependant, la majorité ont été abandonnées lorsque les institutions gouvernementales ont été avisé de notre intention d'enquêter, ce qui les à inciter a résoudre le problème. Évidemment, c'est ce en quoi consiste le rôle d'un ombudsman—résoudre des problèmes, non compter des plaintes.

Les dix ministères les plus visés selon les plaintes reçues

Ministère	NOMBRE	Motifs		
		Accès	Délais	Autre
Service correctionnel du Canada	287	92	160	35
Société canadienne des Postes	143	101	3	39
Emploi et Immigration Canada	135	72	26	37
Revenu Canada, Impôt	107	27	59	21
Défense nationale	99	20	63	16
Service canadien du renseignement de sécurité	87	77	10	0
Gendarmerie royale du Canada	84	67	4	13
Revenu Canada, Douanes et Accise	72	29	31	12
Commission de l'immigration et du statut de réfugié	66	33	33	2
Archives nationales du Canada	47	14	23	10
AUTRE	273	119	55	99
TOTAL	1,402	651	467	284

Propositions pour de nouveaux fichiers inconsultables

Le Commissariat a été consulté à deux reprises au cours de l'année sur des propositions visant l'établissement de deux nouveaux fichiers inconsultables. La GRC a avisé le Commissaire de son intention de demander l'approbation du Cabinet afin de créer un fichier inconsultable pour ses dossiers d'enquêtes relatives à la sécurité nationale. Le SCRS a également informé le Commissaire relativement à son projet de présenter une demande pour la création d'un fichier inconsultable touchant ses dossiers d'enquêtes.

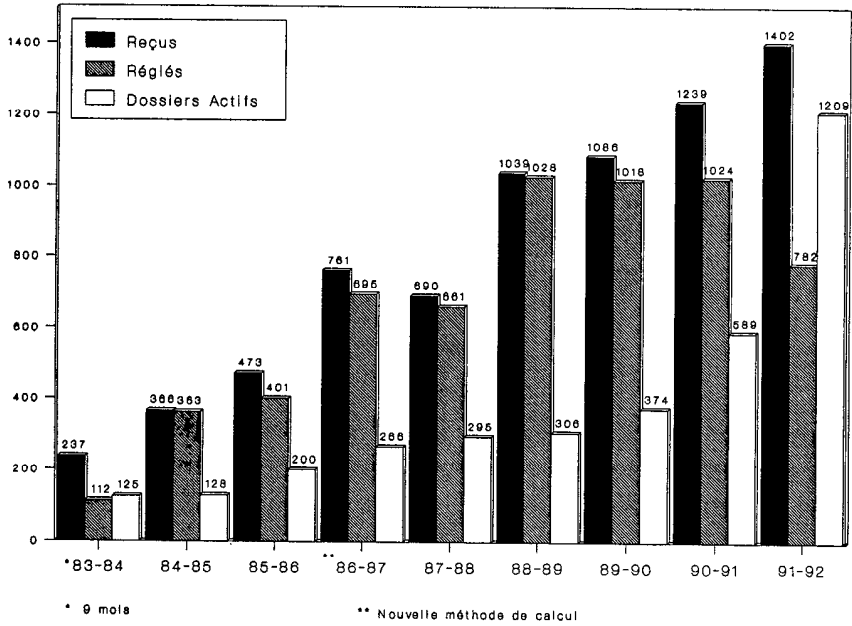
L'examen de ces deux fichiers par le personnel du Commissariat a démontré qu'ils sont constitués principalement de renseignements personnels préparés ou obtenus dans le cadre d'enquêtes criminelles, dont la divulgation risquerait vraisemblablement de porter préjudice à la conduite des affaires internationales du Canada ou à sa défense (articles 21 et 22 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*). Le Commissaire ne désire pas se prononcer sur la validité de ces dispenses afin d'éviter de se placer en situation de conflit d'intérêt au cas où il recevrait une plainte sur des renseignements conservés dans ces fichiers.

Demande pour plus de ressources

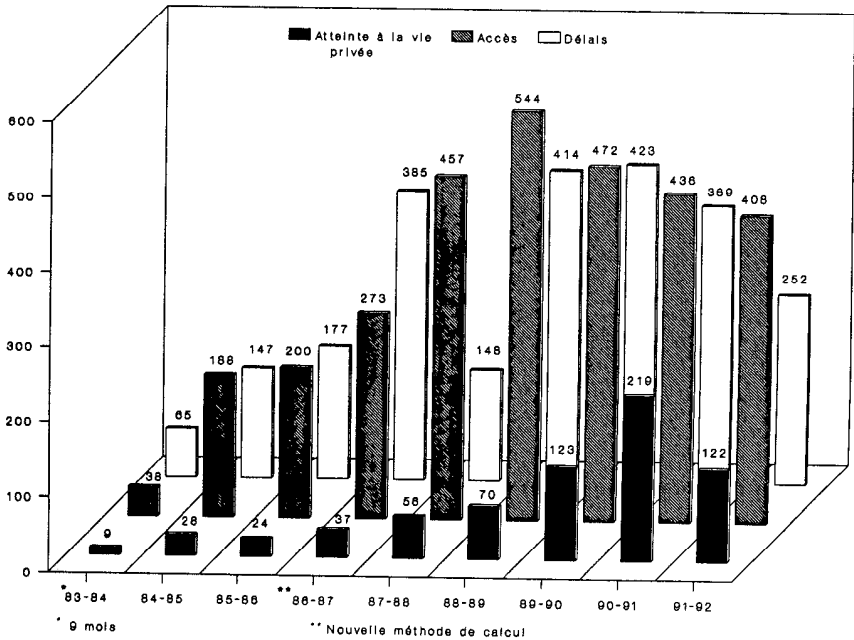
Avec une augmentation de 13 pourcent dans le nombre des plaintes reçues au cours de l'exercice, le Commissariat se retrouve avec un arriéré qui correspond à presque une année de travail — 1 209 plaintes en souffrance à la fin de l'année. Comme nous l'avions annoncé dans le rapport annuel de l'an dernier, ceci a eu pour effet d'augmenter la charge de travail des enquêteurs à 200 chacun. En conséquence, les clients doivent maintenant s'attendre à des délais plus longs afin d'obtenir la décision du Commissaire sur leurs plaintes.

Le Conseil du Trésor a alloué au Commissariat deux années-personnes additionnelles afin d'augmenter le nombre d'agents à la vie privée. Mais si les plaintes continuent d'arriver au même rythme que l'an passée, le Commissariat se retrouvera avec plus de 2 000 dossiers d'enquêtes ouverts. Une telle situation risque de devenir incontrôlable.

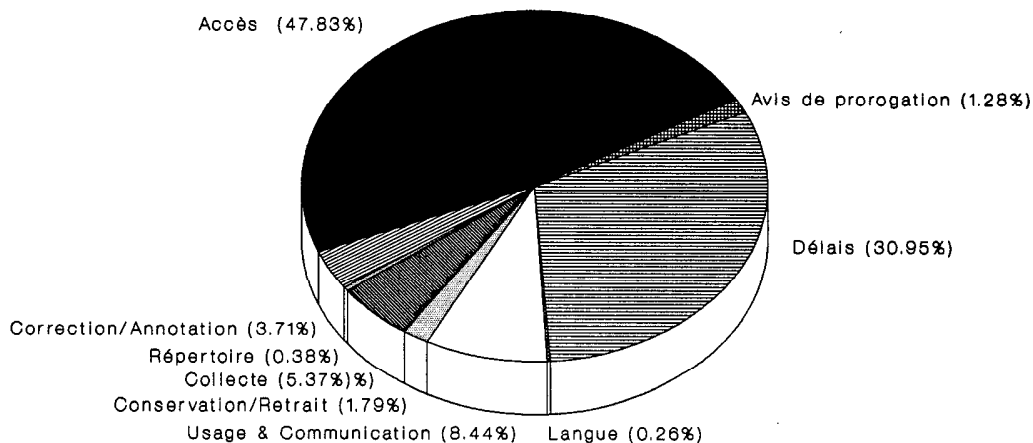
Nombre de dossiers 1983-92



Plaintes réglées et motifs 1983-92



Plaintes réglées par motifs 1991-92



Origine des plaintes réglées

Terre-Neuve	5
Île-du-Prince-Édouard	4
Nouvelle-Écosse	43
Nouveau-Brunswick	20
Québec	48
Région de la Capitale nationale - Québec	17
Région de la Capitale nationale - Ontario	114
Ontario	226
Manitoba	28
Saskatchewan	30
Alberta	94
Colombie-Britannique	144
Territoires du Nord-Ouest	4
Yukon	2
Hors Canada	3
TOTAL	782

Plaintes réglées par institutions et résultats

Ministère	NOMBRE	Résultats			
		Bien fondée	Bien fondée; résolue	Non fondée	Abandonnée
Anciens combattants Canada	7	0	0	7	0
Affaires extérieures Canada	13	0	7	6	0
Affaires indiennes et du Nord Canada	11	7	0	4	0
Agriculture Canada	3	0	2	1	0
Approvisionnement et Services Canada	7	1	0	6	0
Archives nationales du Canada	10	2	1	6	1
Banque du Canada	2	0	1	1	0
Bureau du Conseil privé	1	0	0	1	0
Bureau de surintendant des institutions financières Canada	3	2	1	0	0
Commissariat aux langues officielles	1	0	1	0	0
Commission canadienne des droits de la personne	2	0	0	2	0
Commission de contrôle de l'énergie atomique	1	0	1	0	0
Commission de l'immigration et du statut de réfugié	34	33	0	0	1
Commission de la Capitale nationale	1	0	0	1	0
Commission de la Fonction publique du Canada	6	0	3	2	1
Commission des relations de travail dans la Fonction publique	1	0	0	1	0
Commission nationale des libérations conditionnelles	35	6	5	23	1
Communications	1	0	0	1	0
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	1	0	0	1	0
Consommation et Corporations Canada	9	0	0	3	6

Plaintes réglées par institutions et résultats

Ministère	NOMBRE	Résultats			
		Bien fondée	Bien fondée; résolue	Non fondée	Abandonnée
Défense nationale	110	25	10	65	10
Emploi et Immigration Canada	71	11	22	30	8
Forêts Canada	1	0	0	1	0
Gendarmerie royale du Canada	44	0	1	40	3
Justice Canada	8	0	1	7	0
Monnaie royale canadienne	1	0	0	1	0
Pêches et Océans	10	1	1	8	0
Revenu Canada, Douanes et Accise	25	15	4	5	1
Revenu Canada, Impôt	67	31	4	31	1
Santé et Bien-être social Canada	7	2	0	5	0
Secrétariat d'État du Canada	2	0	0	1	1
Service canadien du renseignement de sécurité	56	0	5	42	9
Service correctionnel Canada	130	10	25	76	19
Société canadienne des Postes	67	2	9	55	1
Société du crédit agricole Canada	1	0	1	0	0
Solliciteur général Canada	5	0	0	5	0
Statistique Canada	3	0	0	1	2
Transports Canada	20	2	12	6	0
Travail Canada	3	2	0	1	0
Travaux publics Canada	2	0	0	2	0
TOTAL	782	152	117	448	65

Quelques cas

Le CIPC restreint l'identification des personnes souffrant du SIDA

Un groupe d'organismes communautaires de Vancouver a demandé au Commissaire d'enquêter sur des allégations que les bases de données du Centre d'information de la police canadienne (CIPC) identifiaient les personnes porteuses du VIH qui y figuraient.

Même si personne ne pouvait faire état d'un fait précis et s'il n'est pas du tout sûr que le CIPC relève de sa compétence, le Commissaire a décidé de faire enquête officieusement.

La GRC (qui administre le CIPC) a expliqué que les renseignements sur les individus fichés au Centre pouvaient comporter une mention «C» servant à indiquer que l'intéressé souffre d'une maladie contagieuse. Cette mention a pour objet d'aider la police à trouver les personnes ayant des maladies transmissibles qui se sont évadées ou échappées d'hôpitaux ou de pénitenciers. Elle doit aussi aider la police à prévenir les personnes qui auraient pu être exposées aux maladies véhiculées par ces porteurs.

Le comité consultatif du CIPC a demandé une opinion juridique sur l'identification des personnes porteuses du VIH et du SIDA, puis il a modifié sa politique, qui interdit maintenant l'identification des personnes porteuses de ces virus à moins qu'un porteur ait menacé de les transmettre en ayant recours à la violence ou qu'il ait été accusé d'avoir enfreint les lois sur la santé publique en transmettant délibérément les virus.

De plus, le CIPC a communiqué avec tous les organismes qui ont accès à ces bases de données pour leur expliquer sa nouvelle politique. Une vérification ultérieure a relevé 96 mentions «C» (les personnes ne sont pas nécessairement porteuses du VIH ou du SIDA). Depuis, le CIPC a envoyé un rappel aux utilisateurs et fait une autre vérification qui a révélé qu'il ne lui restait plus que 40 fiches portant une mention «C», toutes parfaitement justifiées à des fins policières.

Enfin, un représentant de la GRC est allé rencontrer les membres de la coalition à Vancouver, avec l'enquêteur du Commissariat, pour leur expliquer la situation et pour répondre à leurs questions. La coalition a semblé satisfaite du résultat de l'enquête. Le Commissaire est particulièrement reconnaissant au CIPC et à la GRC de l'ouverture d'esprit avec laquelle les deux organismes ont su écouter les inquiétudes très réelles des organisations intéressées, puis y répondre.

L'intimé devrait avoir accès à tout le dossier

Un plaignant a protesté contre le traitement que la Commission de la Fonction publique (CFP) avait réservé à sa demande de consultation d'un dossier d'enquête sur une affaire de harcèlement. Le Commissariat a constaté que la demande n'avait peut-être pas été traitée de façon conséquente.

Le requérant (qui était l'intimé dans l'affaire de harcèlement) n'avait reçu que les parties du dossier que la CFP considérait comme les renseignements personnels le concernant. L'enquête a révélé que la CFP a différentes façons de traiter les dossiers de harcèlement, en fonction du requérant. Si le requérant est le plaignant, la CFP considère tout le dossier comme un ensemble de renseignements personnels qui le concernent et le lui communique intégralement, hormis les exceptions prévues par la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Toutefois, si le requérant est quelqu'un d'autre, par exemple un témoin ou l'intimé, la CFP ne lui fournit que les documents qu'elle considère comme des renseignements personnels à son égard.

L'enquêteur du Commissariat s'est dit d'avis que, puisque le requérant était aussi l'accusé de harcèlement, le seul intimé, et que tout le dossier avait trait à l'enquête sur une plainte portée contre lui, la CFP aurait dû le lui communiquer intégralement.

Les autorités de la CFP ont accepté de traiter de la même façon les demandes d'information fondées sur la Loi qui émanent des plaignants et des intimés, dans les cas où ces derniers sont des particuliers plutôt que des ministères ou organismes. Dans ce cas-ci, tous les renseignements figurant au dossier d'enquête de la CFP seront communiqués au plaignant, sous réserve des autres exceptions prévues par la Loi.

Puisqu'on n'avait pas refusé de communiquer à l'intéressé des renseignements personnels le concernant, sa plainte n'était pas bien fondée. Toutefois, elle a amené la CFP à lui communiquer tout le contenu du dossier qui ne pouvait être protégé par une exception, ainsi qu'à modifier sa méthode de traitement des demandes.

Les nouveaux mariés ont droit à un traitement égal

Un fonctionnaire du Centre de sécurité des télécommunications (CST) a informé ses supérieurs qu'il allait se marier, conformément à la procédure que doivent respecter tous les fonctionnaires fédéraux ayant l'autorisation de sécurité «Secret» ou «Très secret». Le fonctionnaire a donc donné le nom, la date de naissance, l'adresse et le nom de l'employeur de sa future épouse, comme l'exige le questionnaire pour l'obtention de l'autorisation de sécurité du gouvernement.

Toutefois, le CST ne s'est pas arrêté là; il a aussi demandé des détails sur le lieu de résidence et l'emploi de l'intéressée au cours des cinq années précédentes. À ce moment-là, celle-ci a porté plainte au Commissaire à la protection de la vie privée : selon elle, en exigeant ces renseignements supplémentaires, le CST portait atteinte à son droit à l'intimité. De plus, il aurait dû lui demander les renseignements en question directement plutôt que de chercher à les obtenir d'un tiers.

L'enquête a révélé que la politique du CST sur les vérifications de fiabilité est différente de celle de la plupart des autres ministères et organismes fédéraux, qui se contentent des renseignements fournis par les fonctionnaires dans le questionnaire qu'ils remplissent pour obtenir leur autorisation de sécurité. Qui plus est, les fonctionnaires nouvellement embauchés par le CST ne sont pas tenus de fournir ces renseignements détaillés sur leur conjoint. Seuls les fonctionnaires titularisés qui changent de situation familiale doivent fournir des détails sur les antécédents, tels lieu de résidence et emploi de leur nouveau conjoint.

Le MDN était le seul ministère fédéral à exiger qu'on lui fournisse ces renseignements supplémentaires dans des circonstances analogues. Il demandait des détails sur le lieu de résidence et l'emploi du conjoint au cours des dix années précédentes.

Il va sans dire qu'on a besoin de détails sur les antécédents personnels des parents des fonctionnaires pour faire des vérifications sur ceux qui sont en mesure d'influencer des gens qui ont accès à des secrets mettant en jeu la sécurité nationale. Toutefois, le Commissariat a du mal à comprendre pourquoi le CST a besoin de plus de renseignements personnels sur les antécédents des nouveaux conjoints de ses employés titularisés que sur que sur les conjoints de ses nouveaux employés.

Les dirigeants du CST ont été persuadés d'harmoniser leurs politiques avec celles des autres ministères. Ironiquement, le MDN avait déjà modifié sa politique en ce sens avant que l'enquête ne soit terminée et que le Commissariat le lui demande.

La plainte, jugée bien fondée, a donc été résolue.

Les réponses de grief ne sont pas destinées à un affichage public

Un employé du ministère de la Défense nationale s'est plaint auprès du Commissaire qu'un surveillant avait affiché une copie de la lettre qui lui avait été adressée en réponse à un grief déposé auprès de son employeur. La lettre comportait son nom, son adresse de même que ses idées et ses opinions personnelles relativement à la politique de fumage et anti- tabagisme du ministère.

L'enquête a révélé qu'une copie de la lettre avait effectivement été affichée sur un babillard dans une salle où travaillait le plaignant, et où d'autres employés civils et militaires pouvaient la voir. Il a été établi que le surveillant avait agi sous les ordres de son supérieur dans le but d'informer le personnel de respecter la politique de fumage et anti-tabagisme du ministère.

À la suite de l'enquête, les représentants du ministère ont reconnu que la lettre en question n'aurait jamais dû servir de rappel aux employés de ne pas fumer dans les édifices de la Défense nationale. Le ministère a confirmé que des mesures correctives avaient été prises afin d'empêcher qu'une situation semblable ne se reproduise.

La plainte, jugée bien fondée, a donc été résolue.

On assomme un maringouin à coups de marteau

Au cours d'une enquête à la suite d'une plainte de harcèlement, Revenu Canada (Douanes et accises) fouille le bureau d'un employé soupçonné d'être l'auteur d'une note anonyme laissée sur le bureau d'un collègue. Les enquêteurs de Revenu Canada ont photocopié son annuaire téléphonique et ont prélevé de son dossier personnel des renseignements personnels afin de les soumettre à une analyse par des experts en écriture.

À la suite de quoi, l'employé s'est plaint au Commissaire à la protection de la vie privée, que Revenu Canada avait divulgué des renseignements personnels sans son autorisation. L'enquête du Commissaire a révélé que des documents personnels avaient été pris et utilisés dans le cadre de l'enquête de harcèlement et que ces renseignements avaient été communiqués à l'extérieur du ministère sans le consentement du plaignant.

Les documents comprenaient l'état de prestations de l'employé — y compris des renseignements médicaux — ainsi que son formulaire de renseignements personnels en entier qui indiquait son niveau de scolarité, les emplois précédents, des références personnelles, de même que les noms des membres de sa famille, les occupations ainsi que les adresses de ces derniers. Le Commissaire a conclu que l'utilisation de ce type de documents personnels au cours d'une enquête interne pouvait difficilement cadrer avec le but de la collecte originale de ceux-ci.

Revenu Canada s'est excusé auprès du plaignant pour avoir communiqué ses renseignements personnels et a modifié son manuel d'enquêtes internes pour s'assurer qu'à l'avenir les enquêteurs n'utilisent ou ne dévoilent pas ce genre de renseignements personnels sans le consentement de la personne.

Le délateur anonyme n'était pas EIC

Un plaignant a déclaré au Commissaire qu'Emploi et Immigration Canada avait divulgué à son ex-femme des renseignements sur ses revenus tirés de son dossier d'assurance-chômage. Puis, elle s'était servie de ces renseignements pour s'adresser aux tribunaux afin d'obtenir une augmentation de sa pension alimentaire.

L'enquêteur du Commissariat a interrogé les deux employés d'EIC qui s'étaient occupé du plaignant, et ceux-ci ont nié avoir divulgué des renseignements personnels à son sujet à des personnes qui n'avaient pas été autorisées à les avoir. L'ex-femme du plaignant et son conjoint ont aussi été interrogés; ils ont nié avoir obtenu les renseignements d'EIC, en disant qu'ils leur venaient d'un appel anonyme.

Le Commissaire a conclu que rien ne prouvait l'allégation du plaignant que c'étaient des fonctionnaires d'EIC qui étaient à l'origine de la divulgation et a rejeté la plainte.

Le plaignant a révélé lui-même son identité

Un homme a porté plainte au Commissaire en disant que des représentants d'Emploi et Immigration Canada avaient révélé à un centre subventionné par EIC qu'il avait demandé de l'information à son sujet en vertu de la *Loi à l'accès à l'information*. Le plaignant a déclaré à juste titre que l'avoir identifié à l'organisme en question équivalait à une communication abusive de renseignements personnels.

Toutefois, l'enquête a révélé que le plaignant demandait chaque année de l'information sur le centre à EIC - en invoquant la *Loi à l'accès à l'information* -, depuis qu'il s'était querellé avec ses dirigeants. Le personnel du centre le connaissait bien, et il aurait parlé ouvertement de ses demandes d'accès aux dossiers.

Quand la demande est arrivée au Centre, son directeur a tout simplement assumé l'identité du requérant. D'après lui, il ne fallait pas nécessairement être un génie pour cela...

Comme rien ne prouvait qu'EIC avait révélé d'où provenait la demande, le Commissaire a conclu que la plainte n'était pas bien fondée.

Oui, les bandes audio des aveugles peuvent être envoyées sous pli «cacheté»

Un aveugle a porté plainte au Commissaire en disant que la Société canadienne des postes portait atteinte à son droit à l'intimité en exigeant que les aveugles expédient leurs bandes-lettres dans des emballages non cachetés.

L'enquêteur du Commissariat a appris que les aveugles sont autorisés à envoyer leurs bandes-lettres par la poste gratuitement, mais qu'ils doivent les emballer de façon que le personnel de la Société puisse ouvrir facilement l'emballage afin de vérifier si l'envoi est bien conforme aux règlements.

Le plaignant a accepté que l'enquêteur demande l'avis de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA). L'INCA a expliqué que le privilège d'envoi postal gratuit qui lui est accordé équivaut à une subvention de près de trois millions de dollars par année qu'il ne voudrait pas perdre.

La nature même des cassettes audio fait qu'elles ne peuvent pas être mises à la poste comme des lettres ordinaires; les expéditeurs doivent utiliser des enveloppes coussinées spéciales. Pour les livres «parlants» qui constituent la plus grande partie de ses envois, l'INCA a conçu une pochette de plastique réutilisable, fermée par une bande Velcro, qui est pratique et se prête bien aux inspections. Pour ses autres envois, elle utilise de petites enveloppes coussinées fermées avec du ruban gommé ou des agrafes. La Société canadienne des postes ne s'oppose pas à ce mode de fermeture des enveloppes, et le représentant de l'INCA a déclaré à l'enquêteur n'avoir jamais entendu parler d'un aveugle qui aurait eu des problèmes avec des enveloppes fermées de cette façon.

Selon le représentant de l'INCA, le règlement postal stipule que l'enveloppe doit être fermée de façon que son contenu puisse être facilement inspecté. Il n'est pas interdit de la cacheter. D'après lui, le plaignant n'avait qu'à fermer ses enveloppes avec des agrafes pour qu'il soit relativement facile de vérifier si elles avaient été ouvertes.

La Société canadienne des postes illustre sa flexibilité sur la question du privilège d'envoi en citant par exemple le cas d'aveugles qui ont déjà retourné des cassettes à l'INCA pour les faire réparer et ce sans payer de frais de poste. L'INCA a déclaré que ce genre d'envoi ne devrait manifestement pas être gratuit.

L'enquêteur a expliqué la procédure et la position de l'INCA au plaignant, qui a dit reconnaître que son droit à l'intimité n'avait pas été violé sans raison par la Société canadienne des postes. Le Commissaire a conclu que la plainte n'était pas bien fondée.

La divulgation était une erreur, mais à qui la faute?

Une plainte portée contre la GRC a montré qu'il est parfois impossible d'arriver au fond du problème.

Un homme s'est plaint au Commissaire quand il a appris que la GRC avait envoyé à la Société canadienne des postes un exemplaire de ses empreintes digitales et de son casier judiciaire, sans qu'on le lui ait demandé. Il n'y avait apparemment aucune raison pour que la GRC divulgue le casier judiciaire du plaignant, étant donné qu'on lui avait accordé un pardon. Autrement dit, son casier aurait dû être scellé.

L'enquêteur du Commissariat a été incapable d'obtenir une explication satisfaisante. La vérification n'a pas donné de résultats probants, et le Commissaire a dû rendre sa décision en se fondant sur le peu d'information dont il disposait.

L'enquête a révélé que les Services de sécurité de la Société canadienne des postes avaient reçu de la GRC, au début de 1991, un double du casier judiciaire du plaignant. Bien que ce soit tout à fait normal quand on fait subir une vérification de sécurité aux employés de la Société ou aux candidats qui y postulent un emploi, rien auprès des Services de sécurité n'indiquait qu'on ait demandé ces renseignements. Le plaignant n'était ni un employé, ni un candidat, et les Services de sécurité avaient rangé le double du casier judiciaire dans un dossier provisoire.

À la demande de l'enquêteur, la GRC a examiné ses dossiers, ce qui lui a permis de trouver la note de distribution «Bureau de poste d'Ottawa» à côté de la mention de la condamnation du plaignant. Toutefois, cela n'explique pas pourquoi la GRC avait envoyé un double du casier judiciaire du plaignant à la Société canadienne des postes.

L'enquête s'est poursuivie et le Commissaire a appris que le plaignant avait travaillé brièvement aux Postes il y a plus de dix ans. À l'époque, il avait fait l'objet d'une vérification de fiabilité (pour laquelle on prend les empreintes digitales); c'est ce qui explique l'existence de la note de distribution au bureau de poste. Une fois que le plaignant a quitté cet emploi, son dossier personnel - avec ses empreintes digitales - aurait normalement dû être transféré au Centre national des dossiers du personnel.

Le plaignant est redevenu fonctionnaire fédéral et a récemment fait l'objet d'une vérification périodique de sécurité, pour laquelle la GRC doit consulter son casier judiciaire. Étant donné que personne n'avait retiré la note de distribution figurant sur la vieille liste, le double du casier, mis à jour, a été envoyé à la Société canadienne des postes.

L'explication qui précède est largement fondée sur une reconstruction des événements basée sur des probabilités. Elle n'a rien de définitif. Le Commissaire a conclu que les renseignements avaient été communiqués à tort, mais, faute de détails, il n'était en mesure de blâmer personne.

Toutefois, il a pu rassurer le plaignant en lui disant que la Société canadienne des postes n'a plus ses empreintes digitales ni le double de son casier judiciaire, et que ces renseignements ont été bien protégés pendant le peu de temps qu'elle les a eus en sa possession. De plus, la GRC n'a plus ses empreintes digitales, elle non plus.

Le refus était légal mais inutile

Un homme d'Ottawa a demandé au Commissaire d'enquêter sur plusieurs plaintes qu'il avait portées contre Consommation et Affaires commerciales Canada (CCC), en disant que le ministère avait eu tort de lui refuser l'accès aux renseignements personnels qui le concernent. Le plaignant avait déjà porté plainte en vertu de la *Loi sur la concurrence*. Comme les résultats de l'enquête l'avaient laissé sur sa faim, il voulait avoir accès aux commentaires que le personnel du ministère avait faits à son sujet dans le dossier.

L'enquête du Commissaire a confirmé que Consommation et Affaires commerciales Canada avait refusé de communiquer des renseignements recueillis par son directeur des Enquêtes et Recherches, en disant qu'ils l'avaient été au cours d'une enquête légale. Étant donné que la direction générale en question est l'un des «organismes d'enquête» mentionnés dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, l'alinéa 22(1)a) de la Loi l'autorise à refuser de communiquer les renseignements obtenus au cours de ses enquêtes.

Effectivement, comme les renseignements avaient été recueillis pendant que le directeur des Enquêtes et Recherches instruisait une plainte portée en vertu de la *Loi sur la concurrence*, le ministère avait le droit de refuser de les communiquer. Néanmoins, le Commissaire a déclaré que les renseignements en question étaient relativement anodins, et que le plaignant en connaissait probablement déjà la teneur. Ses arguments et son raisonnement n'ont toutefois pas réussi à convaincre le ministère de communiquer les renseignements demandés. Le ministère a tenu à se prévaloir de son droit de refuser, même s'il était fort peu probable qu'il aurait nui à son enquête ou à qui que ce soit en communiquant les renseignements demandés au plaignant.

Étant donné que Consommation et Affaires commerciales Canada n'est pas tenu de démontrer qu'il y a un risque à communiquer les renseignements demandés, en vertu de l'alinéa 22(1)a), le Commissaire a été bien obligé de dire au plaignant que, même s'il n'était pas du tout d'accord avec le ministère sur ce point, celui-ci avait respecté la lettre de la loi. Autrement dit, il devait juger que la plainte n'était pas bien fondée.

Les dossiers de la Commission des accidents du travail de l'Ontario ne sont plus «confidentiels»

Un avocat s'est plaint que Santé et Bien-être social Canada avait refusé de lui donner accès à 20 pages du dossier médical d'invalidité du Régime de pensions du Canada de son client, dossier provenant de la Commission des accidents du travail de l'Ontario.

À la suggestion de Santé et Bien-être social, l'avocat s'est adressé directement à la Commission, qui lui a envoyé plus de documents que le ministère ne lui en avait refusés, ce qui l'a laissé dans l'impossibilité de juger sur quels documents le ministère s'était fondé pour rejeter la demande de son client. L'avocat a déclaré qu'il lui serait impossible de représenter convenablement son client dans une procédure d'appel de pension s'il ne savait pas exactement quels documents le ministère avait reçus de la Commission.

L'enquêteur a constaté que Santé et Bien-être social avait refusé de communiquer 20 pages à l'avocat en invoquant l'alinéa 19(1)c) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, qui enjoint aux institutions fédérales de refuser de communiquer des renseignements personnels qu'elles ont obtenus «à titre confidentiel» des gouvernements des provinces ou de leurs organismes. Il n'y a aucune possibilité d'interprétation et aucune latitude aux organismes fédéraux à cet égard.

Par conséquent, une fois qu'un gouvernement provincial ou une administration municipale déclare que des renseignements sont confidentiels, il est interdit aux organismes fédéraux de les divulguer, si banals soient-ils.

L'enquête a confirmé que, depuis le 14 décembre 1983, il est convenu que tous les renseignements communiqués à Santé et Bien-être social par la Commission des accidents du travail de l'Ontario sont confidentiels et ne doivent pas être divulgués, sauf par la Commission elle-même.

Nonobstant cette entente, l'enquêteur du Commissariat a demandé à Santé et Bien-être social de demander à la direction de la Commission l'autorisation de communiquer les renseignements en question. Le ministère a bien voulu le faire, à la suite de quoi la Commission a modifié sa politique l'autorisant à communiquer les renseignements directement aux personnes qui en font la demande.

C'est un changement important de la politique qui devrait simplifier la procédure nécessaire pour bien des requérants.

Le Commissaire a conclu que la plainte n'était pas bien fondée, étant donné que Santé et Bien-être social n'avait pas auparavant le droit de divulguer les renseignements obtenus de la Commission. Il a applaudi à la décision de la Commission de modifier sa politique.

Aviser le Commissaire

Cette année, le Commissariat a reçu 43 préavis d'organismes gouvernementaux qui comptaient divulguer des renseignements personnels pour des raisons «d'intérêt public» ou à l'avantage de l'individu concerné. Dans ce contexte, le rôle du Commissaire se borne à informer les intéressés de la divulgation envisagée, s'il le juge bon. Il peut conseiller de ne pas divulguer les renseignements, mais il ne peut pas interdire de le faire.

Le personnel du Commissariat dépouille les préavis, de façon à ce que le Commissaire puisse étudier les plaintes qu'il pourrait recevoir à ce sujet sans avoir déjà jugé de l'opportunité de la divulgation.

L'alinéa 8(2)m) de la Loi est censé porter sur les divulgations de nature exceptionnelle, et pourtant, bien des préavis sont devenus si répétitifs qu'ils imposent une lourde charge administrative tant au ministère responsable qu'au Commissariat lui-même.

Par exemple, Multiculturalisme et Citoyenneté Canada envoie régulièrement un préavis de divulgation au Commissaire avant de confirmer le statut de citoyen canadien des personnes sélectionnées pour être nommées à l'Ordre du Canada. Étant donné qu'il s'agit là d'une utilisation courante de documents relatifs à la citoyenneté, le Commissariat a proposé au ministère de le faire savoir publiquement et de modifier en conséquence son inscription dans *Info Source*. Le ministère a retenu cette proposition, qui lui a permis d'éliminer de la paperasse dans ses opérations et de donner au public une idée plus claire de la façon dont les renseignements concernant la citoyenneté peuvent être utilisés.

Divulgations du Service correctionnel du Canada - Reprise

L'an dernier, le Commissaire a souligné dans son rapport toute la difficulté de concilier la protection de la vie privée et l'intérêt public, dans le cas de la divulgation de rapports portant sur des évasions de prison au cours desquelles trois personnes avaient été assassinées (voir Rapport annuel 1990-1991).

Le Solliciteur général avait alors refusé de donner au Comité permanent de la Justice et du Solliciteur général les versions intégrales de ces rapports d'enquête, en déclarant que la *Loi sur la protection des renseignements personnels* en interdisait la divulgation.

Son refus avait fait l'objet d'une question de privilège à la Chambre des communes, et le Commissaire par intérim avait été appelé à témoigner devant le Comité permanent des privilèges et des élections, où il avait dit ne voir aucune difficulté à ce que le Solliciteur général communique la version intégrale des rapports au Comité, dans une séance à *huit clos*.

Le Comité des privilèges et des élections a conclu dans son rapport, "qu'aucune disposition de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* n'empêche la Chambre des communes d'adopter un ordre exigeant la production des versions non expurgées des deux rapports. Par conséquent, nous ne croyons pas qu'il soit nécessaire ou souhaitable de modifier la *Loi sur la protection des renseignements personnels* afin de permettre la production de ces rapports".

Le rapport suggérait que des copies des rapports soient mises à la disposition du Comité de la Justice et du Solliciteur général à l'occasion d'une séance à *huit clos*. Voici des exemples d'autres préavis reçus pour des raisons d'intérêt public.

La divulgation entraîne le dépôt d'une plainte au Commissaire

Le Bureau du Conseil privé (BCP) a avisé le Commissaire de son intention de divulguer des renseignements personnels concernant plusieurs personnes à un organisme professionnel qui enquêtait sur la conduite de deux de ses membres. Les documents avaient été déposés en preuve devant une commission fédérale d'enquête.

Le BCP avait obtenu le consentement d'un individu (qui n'était pas visé par une enquête), mais il ne jugeait pas pratique d'obtenir le consentement de tous les intéressés. Le Commissariat s'est dit d'avis que tous ces gens devaient être informés de la divulgation imminente des renseignements, en laissant entendre que l'avis risquerait moins de les perturber s'il émanait directement du BCP. Celui-ci a retenu la proposition et écrit à chacun des intéressés, en exposant les motifs de la divulgation et en citant la disposition pertinente de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

L'une des personnes en cause s'est opposée à la divulgation et a depuis porté plainte auprès du Commissaire à la protection de la vie privée.

Divulgations en vue de la remise d'une distinction pour bravoure

La GRC a avisé le Commissaire que la Direction des distinctions honorifiques de la Chancellerie (l'une des composantes du Bureau du Gouverneur général) lui avait demandé des renseignements sur l'une des victimes de l'écrasement d'un avion dans l'Arctique en 1972. La Chancellerie envisageait de décerner une distinction pour bravoure (à titre posthume) à un jeune Inuit qui avait survécu à l'écrasement et sauvé la vie du pilote blessé, mais qui était mort avant que les secours arrivent.

La Chancellerie remettait en question toute sa démarche par suite de la publication d'un deuxième livre sur l'accident dans lequel figuraient des détails sur le rôle joué par le jeune homme dans la survie du pilote.

L'enquêteur du Commissariat a étudié les documents que la GRC se proposait de divulguer et il a constaté qu'ils contenaient moins de renseignements personnels que la transcription de l'enquête du coroner ou que l'un ou l'autre des deux livres publiés sur l'écrasement de l'avion. Par ailleurs, les documents qui auraient été divulgués confirmaient l'exactitude de certains des détails du livre en question.

Le Commissariat ne s'est pas opposé à la divulgation, en concluant qu'on n'avait pas besoin d'en informer le seul survivant puisque les renseignements étaient déjà publics.

Une liste de pilotes et de mécaniciens n'a pas été divulguée

Le ministère de la Défense nationale (MDN) a demandé à Transports Canada de lui communiquer une liste de pilotes d'hélicoptères et de mécaniciens d'entretien de la région d'Ottawa, pour pouvoir les informer des possibilités d'emploi à la Défense.

Le Commissariat est rarement favorable à ce genre de divulgation d'une liste générale quand il y a d'autres moyens de communiquer avec les intéressés. La divulgation de la liste est peut-être à l'avantage que ceux qui décrochent des emplois, mais pas à celui des autres, en l'occurrence plusieurs centaines de personnes. Le Commissariat a donc proposé que Transports Canada envoie par la poste des avis pour le MDN, ou que le MDN place tout simplement des annonces dans les journaux locaux et dans les publications professionnelles.

Transports Canada a décidé de ne pas fournir la liste.

Divulgation d'un rapport d'autopsie à un médecin de famille

Un médecin a demandé au ministère de la Défense nationale de lui envoyer le rapport d'autopsie d'un membre des Forces canadiennes qui était mort subitement en faisant du jogging. Le médecin traitait un membre de la famille du militaire décédé et voulait savoir si l'officier souffrait de la même affection susceptible de contribuer à causer une crise cardiaque. Puisqu'on soupçonne que l'affection en question est héréditaire, le médecin voulait commencer immédiatement à traiter les autres membres de la famille du défunt.

Le MDN a communiqué le rapport d'autopsie au médecin, puis il en a informé le Commissaire. Normalement, le Commissariat préfère recevoir un préavis, mais le MDN avait reçu la demande de divulgation pendant la grève de la Fonction publique; il était alors sans personnel de bureau. Le Commissaire ne s'est pas opposé à la divulgation.

Liste d'anciens combattants de la guerre de Corée envoyée à Rideau Hall

Le Bureau du Gouverneur général a été la source d'une autre demande de renseignements personnels, au sujet cette fois d'anciens combattants de la guerre de Corée. L'affaire montre bien à quel point les malentendus sont faciles, lorsqu'on communique par téléphone.

La Chancellerie avait demandé à Anciens combattants Canada de lui donner accès à sa base de données de renseignements personnels sur les anciens combattants admissibles à la Médaille canadienne de service volontaire pour la Corée. La Chancellerie avait besoin de ces renseignements (noms et adresses, langue, numéro de service et confirmation d'admissibilité) pour pouvoir traiter plus vite les demandes d'obtention de cette nouvelle médaille de la guerre de Corée. Le Bureau du Gouverneur général voulait décerner les médailles en novembre 1991.

Anciens combattants Canada a téléphoné au Commissariat au sujet de la demande. À la fin de la conversation, le ministère avait l'impression qu'il lui faudrait obtenir le consentement écrit de chacun des anciens combattants visés. (En fait, ce n'était là qu'une des avenues proposées par le Commissariat.) Ce message a été communiqué au personnel de la Chancellerie qui, dans un réflexe de frustration bien compréhensible, a téléphoné directement au Commissariat.

Le Commissariat a demandé à voir un avis écrit et un échantillon des renseignements que la Chancellerie voulait faire tirer de la base de données. L'examen de ces documents lui a permis de constater que toutes les personnes dont les noms figuraient sur la liste avaient manifesté de l'intérêt pour la médaille, de sorte que la divulgation des renseignements qui les concernaient allait être à leur avantage. D'autre part, le Commissariat a proposé à Anciens combattants Canada de demander à la Chancellerie de s'engager par écrit à n'utiliser les données que dans ce contexte, puis à les détruire ou à les lui retourner.

Le malentendu a vite été réglé et le Gouverneur général a décerné la première des médailles lors d'une cérémonie à Ottawa le 10 novembre 1991.

Une fausse déclaration de citoyenneté canadienne

Le ministère des Affaires extérieures a avisé le Commissaire de son intention d'informer le gouvernement d'un pays étranger qu'un individu arrêté sur le territoire de ce pays pour une affaire de drogue n'était pas citoyen du Canada, même s'il était porteur d'un passeport canadien.

Le gouvernement du pays en question avait saisi le passeport et l'avait remis aux représentants des Affaires extérieures en partant du principe que, si le prévenu était bel et bien citoyen canadien, le Canada allait lui délivrer des documents de voyage à sa libération. Bien entendu, l'ambassade du Canada n'allait pas fournir de services consulaires ou des documents de voyage à un individu qui n'est pas Canadien.

Le Commissariat a reconnu que la divulgation était fondée, étant donné qu'il est d'intérêt public de protéger l'intégrité des passeports canadiens. En outre, il est important que les Canadiens ne soient pas alarmés par des rumeurs sur le refus de services consulaires à de prétendus «citoyens» du Canada.

Demandes de renseignements - Le public réagit

Les agents du Commissariat continuent à répondre à un nombre sans cesse croissant de lettres et d'appels téléphoniques : le Commissariat en a reçu 4 671 au cours de l'année écoulée. La ligne téléphonique (qu'il partage avec le Commissariat à l'information) permet aux Canadiens de l'appeler sans frais de tous les coins du pays et est le seul service national du genre d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

Les Canadiens sont de plus en plus au courant des mesures existantes de protection de leur vie privée ainsi que des nouvelles lois ou dispositions législatives envisagées par les gouvernements provinciaux et par les autorités municipales. La Saskatchewan vient tout juste de proclamer sa loi (*Freedom of Information and Privacy Act*) et la Colombie-Britannique et l'Alberta ont toutes deux promis d'adopter des lois analogues dans leurs derniers discours du Trône.

Il reste que les correspondants du Commissariat sont toujours étonnés de constater l'absence totale de réglementation dans le secteur privé. Les nombreux appels de personnes qui ont des difficultés à consulter ou à protéger les renseignements personnels qui les concernent et que détiennent des organisations privées en témoignent. Il est frustrant pour le Commissariat de devoir avouer qu'il n'y peut rien, puisque sa compétence se limite à l'administration fédérale. Pire encore, il est incapable de proposer à ses correspondants des moyens de régler leurs problèmes.

Bien que la *Loi sur la protection des renseignements personnels* soit une loi fédérale, des centaines d'organismes et d'entreprises réglementées par l'administration fédérale lui échappent, notamment les Chemins de fer nationaux du Canada, Via Rail, Air Canada, Énergie atomique du Canada Limitée, diverses corporations de ports, ainsi que des compagnies de téléphone et des institutions financières comme les banques et les compagnies d'assurance.

Le Commissariat a aussi répondu à des appels sur la façon de traiter les renseignements personnels dans les bureaux des députés ainsi qu'à la Commission royale sur les nouvelles techniques de reproduction. Les employés et les clients sont effarés d'apprendre que nous ne pouvons pas intervenir et qu'ils ne peuvent pas non plus invoquer les lois provinciales ou les règlements municipaux.

Les agents du Commissariat chargés des demandes de renseignements passent une grande partie de leur temps à expliquer les mesures limitées de contrôle de l'utilisation des numéros d'assurance sociale (NAS). La plupart des gens croient que l'utilisation du NAS a été limitée par la législation qui a créé les régimes d'assurance-chômage et de pensions, dans les années soixante. Or, en dépit des promesses qui avaient été faites à l'époque, ce n'est pas le cas. Un grand nombre de nos correspondants ont du mal à accepter l'idée que seul le gouvernement fédéral limite son utilisation du NAS.

Trop souvent hélas, les gens doivent choisir entre la protection de leur NAS et l'obtention des biens et des services qu'ils veulent. Vu que le mandat du Commissariat est limité, le personnel encourage maintenant les correspondants à écrire à leurs députés, dans l'espoir que, si plus de députés reçoivent des plaintes, ils pourraient être incités à agir pour contrôler les utilisations abusives du NAS.

Et pourtant, tout n'est pas perdu. Plusieurs organisations s'intéressent à cette question. Au cours de la dernière année, le Commissariat a envoyé de la documentation à la Municipalité régionale de Waterloo, au ministère du Revenu de l'Ontario, aux universités de la Saskatchewan et du Québec, à Nova Corporation et à Maritime Telegraph & Telephone.

En outre, la Commission québécoise d'accès à l'information et de protection de la vie privée mérite des éloges pour ses enquêtes sur les utilisations abusives du NAS dans les organismes gouvernementaux du Québec. Contrairement à la plupart des provinces qui éludent la question parce que le NAS est un numéro d'identification fédéral, la Commission québécoise a saisi l'initiative et elle est intervenue en vertu de sa propre loi sur l'accès à l'information et sur la protection de la vie privée. Résultat? Le Québec n'exige plus qu'on produise son NAS pour obtenir un permis de pêche dans les zones de compétence provinciale. De même, l'industrie de l'assurance-automobile a consenti tacitement à ne plus obliger ses clients à lui fournir leur NAS.

Loin de s'arrêter là, la Commission québécoise enquête actuellement sur d'autres utilisations provinciales du NAS :

- le droit d'Hydro-Québec d'utiliser le NAS pour identifier tant ses employés que ses abonnés;
- la pratique de l'Université Laval d'exiger le NAS de ses étudiants; et
- l'utilisation du NAS par les hôpitaux, notamment pour malades chroniques, les maisons de convalescence et les organismes de logement.

Oui, il est vraiment encourageant de constater que les efforts du gouvernement fédéral ont eu une certaine influence au-delà de son propre secteur de compétence.

Cela dit, en dépit des efforts que le Commissariat a déployés pour clarifier son inscription dans les pages bleues (organismes gouvernementaux) des bottins téléphoniques, plus de la moitié des appels qu'il reçoit sur sa ligne 800 accessible de tous les coins du pays n'ont rien à voir avec l'accès à l'information ou la protection des renseignements personnels. La réceptionniste a dû aiguiller 9 343 correspondants vers Référence Canada, le service central d'information de l'administration fédérale. Le Commissariat tentera une fois de plus de remédier à ce problème maintenant que Bell Canada et les services gouvernementaux responsables du téléphone se donnent la main pour améliorer les pages bleues.

Enfin, le Commissariat a installé cette année un dispositif de communication pour les correspondants souffrant de troubles de l'ouïe et de la parole (ATS).

Les deux tableaux suivants illustrent les statistiques des demandes de renseignements. Le premier compare les nombres de demandes avec ceux des années précédentes; le second est une ventilation par sujet des demandes de l'année écoulée.

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES 1991-1992

Qu'est-ce que la Loi sur la protection des renseignements personnels et comment puis-je m'en prévaloir?2 420 (52 %)

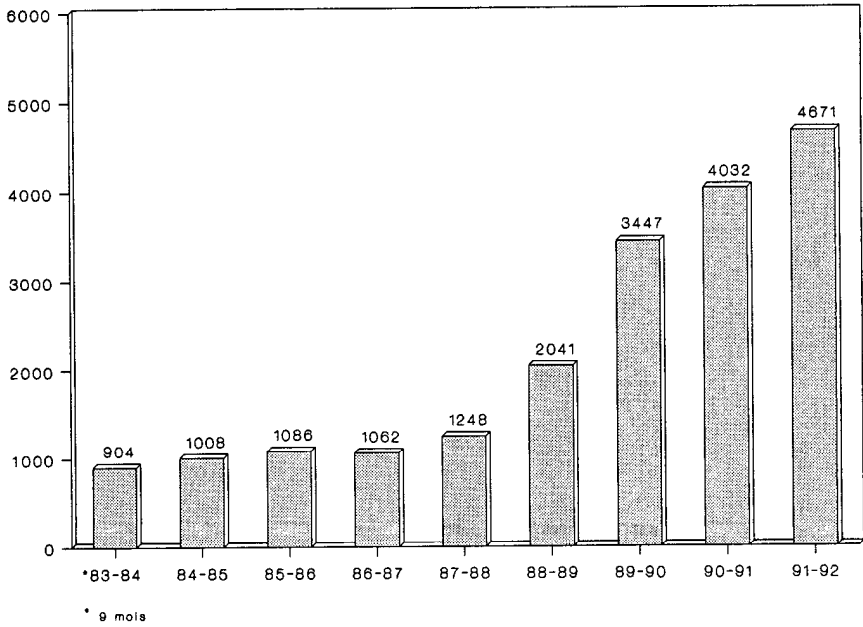
Questions échappant à la compétence du Commissariat/à la Loi sur la protection des renseignements personnels (secteurs fédéral, provincial, municipal et privé) 808 (17 %)

Utilisation justifiée ou abusive du numéro d'assurance sociale (NAS) 588 (13 %)

Demandes au mauvais organisme et questions n'ayant rien à voir avec la Loi sur la protection des renseignements personnels 855 (18 %)

TOTAL..... 4 671

Requêtes 1983-92



Direction de l'observation

La Direction avait deux objectifs en 1991-1992. Le premier consistait à concentrer ses travaux de vérification sur un organisme national complexe, la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), qui a d'importants volets de traitement électronique des données et de communications. La vérification des activités de la SCHL a donné au personnel l'occasion d'étudier le traitement des données distribuées et les questions de communications électroniques, ainsi que de perfectionner sa méthode de vérification du TED.

Le deuxième objectif de la Direction consistait à faire des vérifications dans plusieurs petits organismes du secteur des droits des femmes et des minorités. La plupart de ces organismes ont d'importantes collections de renseignements personnels, souvent parce qu'ils instruisent des plaintes. Ceux qui ont fait l'objet d'une vérification au cours de la dernière année sont Condition féminine Canada, le Conseil consultatif canadien sur la situation de la femme, la Commission canadienne des droits de la personne et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié.

Le personnel de la Direction a aussi terminé ses travaux de vérification au ministère de la Défense nationale, à la Commission de la Capitale nationale, à la Société d'expansion de l'industrie cinématographique canadienne, au Conseil canadien des normes et à diverses commissions de pilotage. Les travaux de vérification entrepris dans treize autres organismes se prolongeront en 1992-1993. Le personnel a aussi

-
- enquêté sur cinq cas de fichiers perdus ou volés;
 - effectué la vérification de trois couplages de données existants à Emploi et Immigration Canada; et
 - réalisé un sondage à l'échelle de toute l'administration fédérale sur l'utilisation des évaluations vers le haut (inversées) dans les institutions fédérales.

Tendances et problèmes

Les vérifications réalisées au cours de la dernière année ont révélé des tendances qu'il ne faudrait pas négliger sur la façon de traiter l'information dans l'administration fédérale. La plus manifeste de ces tendances est sans doute le recours croissant de la Fonction publique à des entreprises privées de services et notamment de traitement des renseignements personnels.

Contrats accordés à l'extérieur - qui surveille?

Les contraintes budgétaires imposées aux organismes gouvernementaux en ont incité beaucoup à chercher dans l'entreprise privée certains services naguère internes. Par exemple, des services comme les Programmes d'aide aux employés, la gestion des listes de paye et les vérifications de crédit - avec les renseignements personnels nécessaires dans chaque cas - sont maintenant fréquemment confiés à contrat à des entreprises privées.

Le Commissariat n'a aucune objection à ce que des entreprises privées offrent des services à l'administration fédérale; toutefois, contrairement à celle-ci, ces entreprises ne sont pas assujetties à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Par conséquent, les dossiers personnels transférés à l'entreprise privée ne bénéficient plus de la moindre protection légale des renseignements qu'ils recèlent, à moins que les contrats passés entre les organismes gouvernementaux et les fournisseurs ne contiennent de clauses expresses à ce sujet. Étant donné que certains ministères et organismes utilisent les formulaires de contrat normalisés d'Approvisionnement et Services Canada alors que d'autres préfèrent les leurs, le manque d'uniformité est la règle plutôt que l'exception. Presque tous les contrats analysés présentaient des lacunes.

Ces lacunes sont les suivantes :

- la propriété des renseignements n'est pas définie;
- l'accès des employés aux dossiers n'est pas assuré;
- l'utilisation ultérieure des renseignements personnels n'est pas limitée;
- il n'y a aucune protection contre la communication non autorisée des renseignements;
- il n'y a pas de dispositions propres à assurer le retrait des dossiers conformément aux règles à l'expiration du contrat;

-
- les critères de conservation et de retrait ne sont pas précisés; et
 - rien n'est prévu pour assurer la capacité du ministère (ou de l'organisme) à vérifier si les règles sont respectées.

Le Commissariat collabore actuellement avec Approvisionnements et Services Canada et avec le Conseil du Trésor en vue de rédiger un contrat normalisé qui devrait remédier à presque tous ces problèmes.

Vérification de la cote de crédit des employés

Les vérificateurs du Commissariat ont aussi constaté des problèmes de surcollecte de renseignements au cours de leur examen des dossiers du personnel. En effet, tous les fonctionnaires nommés pour une période indéterminée - et une grande partie de ceux qui sont mutés ou promus - doivent faire l'objet d'une vérification dite de fiabilité. Le ministère ou l'organisme employeur obtient leur autorisation de vérifier leur cote de crédit auprès des bureaux de crédit locaux. Les cotes de crédit sont une combinaison de lettres et de chiffres qui décrivent l'endettement relatif de l'intéressé et son comportement de débiteur.

Le personnel du Commissariat a relevé là une grande partie des problèmes constatés dans le cas des contrats, mais, dans le cas des vérifications de crédit, il y en a d'autres. Par exemple, les ministères et organismes ayant un effectif important, comme la GRC, la SCHL et le MDN, sont souvent reliés en direct aux ordinateurs des bureaux de crédit, ce qui leur permet d'en tirer nettement plus de données financières personnelles que s'ils demandaient une simple cote de crédit. Les risques d'abus sont évidents, et rien n'empêche les institutions fédérales de chercher à obtenir des renseignements qui ne les concernent pas.

En fait, la plupart des institutions qui ont fait l'objet d'une vérification par le Commissariat tendent à recueillir beaucoup plus de renseignements financiers qu'elles n'en ont besoin. Les enquêteurs ont trouvé dans les dossiers des détails tels que des marges de crédit et des soldes bancaires, là où, une simple cote de crédit aurait suffi. De plus, certains rapports de crédit contenaient des renseignements non seulement sur le fonctionnaire visé, mais aussi sur son conjoint ou sa conjointe. Les bureaux de crédit établissent souvent un relevé des antécédents professionnels et de la cote de crédit du conjoint ou de la conjointe et les annexent aux renseignements concernant l'intéressé, en se servant des numéros d'assurance sociale et des dates de naissance.

Pire, une fois que l'institution gouvernementale a ces renseignements sur le crédit, il arrive souvent qu'elle ne les protège pas convenablement. Dans certains cas, le personnel du Commissariat a constaté que l'on avait télécopié ces renseignements. Dans d'autres cas, ils avaient été stockés dans des disques rigides d'ordinateurs de bureaux, sans protection suffisante.

Enfin, une grande partie des renseignements sur le crédit des fonctionnaires ne sont pas fiables. Des études réalisées par des chercheurs indépendants ont révélé un pourcentage d'erreur élevé dans les dossiers de crédit. Les mises à jour et les corrections sont faites lentement... quand elles le sont. C'est toujours l'intéressé qui doit voir à ce que l'information soit exacte, même si ce sont les magasins et les banques qui la transmettent aux bureaux de crédit.

Transmission électronique des renseignements personnels

Les vérifications ont révélé que les institutions gouvernementales se servent régulièrement de télécopieurs pour envoyer ou recevoir des renseignements personnels. Les transmissions peuvent être interceptées, ou transmises au mauvais numéro. C'est ainsi qu'un fonctionnaire travaillant au Centre d'emploi du Canada à Sarnia, en Ontario, a envoyé des demandes de renseignements sur l'assurance-chômage de quatre personnes au journal local plutôt qu'au bureau d'EIC de London. Il avait appuyé par erreur sur la mauvaise touche de composition rapide, qui correspondait au numéro du journal.

Cette erreur humaine est un bon exemple des conséquences de la transmission de renseignements personnels par télécopieur. Malheureusement, les vérificateurs ont constaté l'existence de cette pratique dans presque toutes les institutions visitées. Dans ce domaine, les politiques et procédures n'évoluent pas au rythme de la technologie. On se pose très peu de question sur le genre d'information dont on devrait autoriser ou interdire la transmission par télécopieur. Bref, les fonctionnaires transmettent toutes sortes de renseignements personnels, des plus banals (listes de participants à des réunions) aux plus délicats (dossiers médicaux et vérifications de crédit).

Le même raisonnement s'applique aux nouveaux systèmes de courrier électronique, qui sont de plus en plus répandus. Les programmes de courrier électronique conçus à cette fin permettent aux utilisateurs des réseaux d'ordinateurs de communiquer et de transférer des données partout dans les réseaux auxquels ils sont reliés. Pourtant, dans ce contexte, il n'existe à peu près pas de politiques ou de procédures servant à assurer la protection des données ou à faire en sorte qu'elles ne soient communiquées qu'à ceux qui ont besoin de savoir.

Qui surveille l'ordinateur?

Une tendance inquiétante se dessine : l'administration gouvernementale ne semble pas avoir les mêmes normes de gestion et de contrôle pour ses fichiers informatiques que pour ses dossiers sur papier. De grandes institutions gouvernementales complexes donnent l'impression de ne pas savoir de quels matériels elles disposent et quels logiciels elles emploient, et encore moins avoir une idée de ceux qui ont accès à leurs systèmes informatiques et de la façon dont ils sont utilisés. Des collections de plus en plus importantes de fichiers de données personnelles sont automatisées, mais les contrôles nécessaires manquent. Dans le cas de données informatisées, parce que celles-ci n'occupent pas un espace défini, on a tendance à en négliger la sécurité.

Ordinateurs portatif : l'administration fédérale s'est automatisée en même temps qu'on miniaturisait l'ordinateur. Aujourd'hui, des appareils au moins aussi puissants que ceux qui occupaient naguère toute une pièce sont de la taille d'un bloc-notes et tiennent facilement dans un porte-documents. Et ce n'est pas fini : la technologie des puces à circuits intégrés est déjà à l'essai, et elle a rendu possible les cartes à mémoire en plastique, c'est-à-dire de minuscules ordinateurs capables de mémoriser et de traiter des données.

Les ordinateurs personnels perfectionnés nécessitent toutefois de nouveaux systèmes de gestion et de contrôle, car les utilisateurs oublient souvent qu'ils sont bien plus que des machines à écrire miniatures. En effet, comme l'ordinateur se souvient de ce qu'il a traité, lorsqu'il est perdu ou volé, tous les renseignements qu'il contient disparaissent avec lui.

Cette année, le Commissariat a dû enquêter sur le vol d'un ordinateur personnel dans les bureaux de Montréal du ministère des Anciens combattants. L'incident témoigne bien de toute la gravité d'une perte comme celle-là. L'ordinateur était utilisé pour les essais d'un nouveau système; on y avait stocké des données sur les pierres tombales de toute la clientèle régionale, soit quelque 20 000 personnes. Heureusement, les renseignements personnels en question étaient très limités, de sorte que le Commissaire a décidé de ne pas informer les intéressés du vol.

L'enquête a révélé que le personnel des Anciens combattants n'avait pas respecté la procédure ministérielle de protection des biens de valeur. Mais il y a pire. Les enquêteurs ont constaté que le ministère n'avait pas de politique ou de procédure sur la conservation et la protection des renseignements personnels stockés sur ordinateur. Le Commissaire a donc recommandé aux Anciens combattants de se donner la politique voulue et d'envisager de stocker les renseignements personnels seulement sur des disquettes pouvant être retirées des ordinateurs et conservées à part. Il a aussi proposé une solution de rechange, le codage des renseignements personnels conservés sur ordinateur pour les rendre inaccessibles aux utilisateurs n'ayant pas les autorisations nécessaires.

Contrôle de l'accès aux réseaux : La combinaison des micro-ordinateurs dans des réseaux locaux ou de plus grande envergure encore représente un nouveau défi pour la protection de la vie privée, celui de déterminer quels utilisateurs devraient avoir accès à quels renseignements. Les vérificateurs du Commissariat constatent souvent que les utilisateurs autorisés des systèmes peuvent fréquemment avoir accès à des renseignements dont ils n'ont pas besoin. Même si les locaux et le matériel informatique sont protégés contre des interventions de l'extérieur, une fois en communication avec le système, les utilisateurs peuvent avoir accès à toutes les données. Il faut qu'on mette au point des systèmes permettant d'empêcher les utilisateurs d'avoir accès à d'autres renseignements que ceux dont ils ont besoin.

Élimination du syndrome de l'écureuil : Les vérificateurs ont constaté qu'il y a très peu de protocoles sur la durée de conservation et le calendrier de retrait des fichiers informatiques, et que, lorsqu'il y en a, les délais sont rarement les mêmes que ceux qui sont prévus pour les dossiers sur papier. L'administration gouvernementale détruit peut-être ses documents de papier, mais une grande partie sont générés électroniquement et reproduits sur des disques rigides ou des disquettes qui semblent être conservés indéfiniment. Par conséquent, les organismes gouvernementaux chargés de conserver et de retirer les dossiers personnels ont intérêt à ne pas négliger non plus leurs versions électroniques.

Description des renseignements détenus par l'administration fédérale

La description qu'*Info Source* donne des renseignements détenus par l'administration fédérale continue à préoccuper le Commissaire. Il est possible que le manque de ressources ait contribué à la situation, mais il n'empêche que les vérificateurs du Commissariat ont bien dû constater qu'*Info Source* est un répertoire incomplet - et parfois inexact - des renseignements personnels détenus par les institutions gouvernementales. Certains ministères ne semblent pas comprendre clairement ce qu'ils devraient inscrire au répertoire, ou comment changer leurs inscriptions.

Par exemple, les ministères et organismes oublient souvent de mentionner dans le répertoire des banques de données aussi communes sur les fonctionnaires fédéraux que les registres des congés et des présences, ceux des voyages et des réinstallations et enfin ceux des cours de formation et de perfectionnement. Parfois, c'est l'inverse qui se passe : les banques de données figurent au répertoire, alors que l'institution ne détient aucun renseignement correspondant; en fait, les banques sont vides. Enfin, il arrive parfois, au gré des vérifications et des enquêtes sur les plaintes, qu'on découvre des renseignements ne figurant pas du tout au répertoire.

Le moment est peut-être venu pour que le Conseil du Trésor précise mieux les renseignements que les institutions devraient décrire et la façon de changer leurs inscriptions. Il faut aussi qu'on examine de façon plus rigoureuse les renseignements que les institutions gouvernementales communiquent à *Info Source*.

Évaluations vers le haut

Dans des rapports annuels antérieurs, le Commissaire a exprimé des réserves quant à l'anonymat des évaluateurs qui faisaient des évaluations vers le haut dans certains ministères. Cette façon de procéder La donne aux fonctionnaires l'occasion d'évaluer le rendement de leurs supérieurs et de faire des commentaires à cet égard, souvent à titre anonyme.

Afin de déterminer à quel point ce procédé est répandu et comment il se déroule, la Direction de l'observation a fait un sondage auprès de 148 ministères et organismes assujettis à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Au moment d'aller sous presse, le personnel de la Direction avait reçu 141 réponses, (dont 8 provenant d'un même ministère); 27 des ministères et organismes répondants ont dit avoir déjà recours à ce procédé ou prévoir s'en servir au cours des 12 prochains mois. Sur les 27, 24 ont promis de protéger l'anonymat des fonctionnaires évaluateurs et 18 emploient ou comptent employer des consultants du secteur privé pour l'analyse des résultats.

Bref, moins de vingt pourcent des organismes gouvernementaux ont retenu l'idée. Néanmoins, nous pouvons nous demander pourquoi l'administration fédérale devrait avoir recours à une procédure de relations du travail fondée comme celle-là sur le recours à des informateurs anonymes.

Gestion intégrée

La gestion intégrée assure à la fois au Commissariat à l'information et au Commissariat à la protection de la vie privée des services en matière de finances, de gestion du personnel, d'administration, d'informatique et de bibliothèque.

Ci-dessous les dépenses des commissariats
pour la période allant du 1er avril 1991 au 31 mars 1992.*

	Information	Vie privée	Gestion intégrée	Total
Salaires	1 670 069	1 911 442	658 825	4 240 336
Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	285 600	307 020	121 380	714 000
Transports et communications	75 621	59 500	124 875	259 996
Information	21 005	55 261	3 109	79 375
Services professionnels et spéciaux	209 028	190 237	81 059	480 324
Locations	4 391	3 276	11 945	19 612
Achats de services de réparation et d'entretien	6 688	6 358	7 199	20 245
Services publics, fournitures et approvisionnements	18 692	9 814	29 070	57 576
Acquisition de machines et d'équipement	109 474	44 361	12 959	166 794
Autres dépenses	2 970	1 873	250	5 093
TOTAL	2 403 538	2 589 142	1 050 671	6 043 351

* Les dépenses n'incluent pas les ajustements de fin d'année reflétés dans la section des comptes publics 1991-1992 traitant des commissariats.

Finances

Pour l'exercice financier 1991-1992, les ressources des commissariats ont totalisé 6 691 000 \$ et 82 années-personnes, soit une augmentation de 367 000 \$ et de quatre années-personnes par rapport à 1990-1991. Les dépenses au titre du personnel (4 954 336 \$) ainsi que les services professionnels et spéciaux (480 324 \$) représentent plus de 90 p. 100 des sommes globales. Les 608 691 \$ qui restent ont servi à couvrir les autres frais.

Personnel

Dans le sillage de FP 2000, les services du personnel ont apporté plusieurs améliorations à leurs méthodes de gestion: recrutement d'une stagiaire en gestion, élaboration d'un programme de primes à l'initiative et d'un programme d'orientation pour les nouveaux employés et rationalisation de certaines procédures. De plus, les responsables du personnel ont effectué une vérification triennale de la classification, ont assuré le suivi de la vérification de 1987 sur les langues officielles et ont signé un protocole d'entente avec le Conseil du Trésor en matière de langues officielles.

Administration

Les services d'administration ont continué d'avancer dans l'application du calendrier de conservation et d'élimination des documents et dans l'élaboration d'un répertoire informatisé des biens. De plus, le système téléphonique des commissariats a été évalué dans le but d'améliorer le service au public.

Informatique

Cette année, ce service a réalisé des études relativement à l'élaboration d'un nouveau système de gestion des cas, à la bureautique et à la mise en place d'un réseau informatique dans un contexte sécuritaire.

Bibliothèque

Les attributions de la bibliothèque concernent: les prêts entre bibliothèques; la documentation; les recherches manuelles et informatisées, ainsi que des dossiers thématiques de coupures de presse. La bibliothèque acquiert des ouvrages sur la liberté d'accès à l'information, le droit à la vie privée, la protection des données et la fonction d'ombudsman. Elle possède en outre une collection spéciale de rapports d'ombudsmans canadiens et étrangers ainsi que des rapports des ministères sur l'application des deux lois.

Au cours de l'année, la bibliothèque (qui est ouverte au public) a traité 1 298 demandes de prêts et a répondu à 1 084 questions à caractère documentaire.

Organigramme

