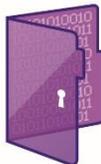


Office of the Access
to Information and
Privacy Commissioner

New Brunswick



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

Nouveau-Brunswick

RAPPORT ANNUEL 2013-2014

Août 2016

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

Monsieur le Président,

En application de l'article 63 de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* et de l'article 64 de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, je suis heureuse de soumettre le quatrième rapport annuel sur les activités du Commissariat à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée pour l'exercice du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014. Merci.

Le tout respectueusement soumis,

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



Rapport annuel 2013-2014

Table des matières

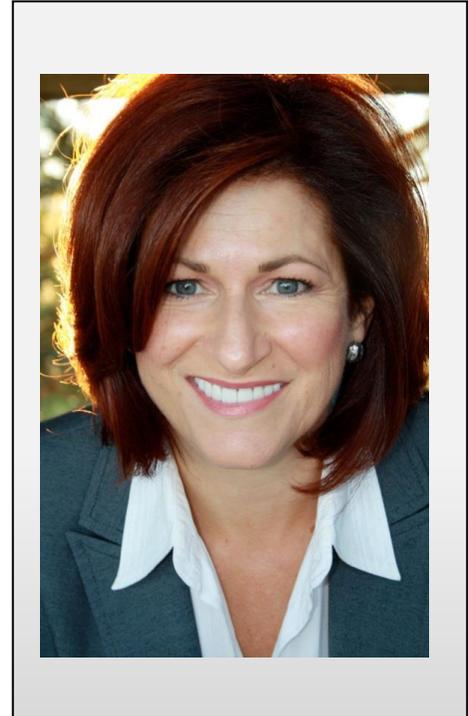
MESSAGE DE LA COMMISSAIRE :	1
BILAN ANNUEL	1
SENSIBILISATION ET ÉDUCATION DU PUBLIC	8
PRÉSENTATIONS ET ENTREVUES AVEC LES MÉDIAS	8
CONGRÈS DES ENQUÊTEURS.....	8
SEMAINE DU DROIT À L'INFORMATION	8
JOURNÉE DE LA PROTECTION DES DONNÉES	8
COMMENTAIRES À L'ÉGARD DE PROJETS DE LOI OU DE PROGRAMMES	9
LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE	9
VENTILATION DES NOUVEAUX DOSSIERS : 2013-2014	9
APRÈS TROIS ANS – LA DISPOSITION DE TEMPORISATION	10
OBLIGATION DE PRÊTER ASSISTANCE ET COMMUNICATIONS AVEC LES AUTEURS D'UNE DEMANDE	10
CE QUE SIGNIFIE DEMANDER DES ÉCLAIRCISSEMENTS SUR LES DEMANDES	11
PERTINENCE DES RENSEIGNEMENTS DONNÉS PAR LE GOUVERNEMENT	12
NOUVEAU GROUPE AJOUTÉ AU RÈGLEMENT SUR LE DROIT À L'INFORMATION.....	12
AU SUJET DES ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE AUTODÉCLARÉES	16
PRÉOCCUPATIONS LIÉES À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE.....	16
OBSERVATIONS	16
LOI SUR L'ACCÈS ET LA PROTECTION EN MATIÈRE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ 18	
VENTILATION DES NOUVEAUX DOSSIERS : 2013-2014	18
LE COMMISSARIAT : GESTION DES DOSSIERS	21
MENTION SPÉCIALE POUR LA RÉOLUTION DE PLAINTES RELATIVES À L'ACCÈS EN VERTU DE LA LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE	23
EFFICACITÉ DE LA RÉOLUTION DE PLAINTES RELATIVES À L'ACCÈS	23
L'ÉQUIPE DE LA COMMISSAIRE EN 2013-2014	24
RENSEIGNEMENTS FINANCIERS – EXERCICE SE TERMINANT LE 31 MARS 2014	24

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE :

BILAN ANNUEL

Au terme de notre quatrième année de fonctionnement, nous profitons de l'occasion pour réfléchir aux réalisations et aux difficultés que nous avons constatées en lien avec les deux volets du mandat du Commissariat : l'accès à l'information et la protection de la vie privée par les organismes publics ainsi que la manipulation des renseignements personnels sur la santé dans le système de santé.

Le Commissariat a connu une autre année occupée et captivante. En effet, nous avons reçu **547 dossiers de tous types** et poursuivi quelque 238 dossiers de l'année précédente, ce qui a porté le nombre de cas à 785. Parmi ceux-ci, nous en avons conclu un nombre record : 487. Ainsi, nous avons fermé en moyenne plus de 40 dossiers par mois. La gestion des dossiers est décrite plus en détail dans le présent rapport, mais il va sans dire que nous avons acquis une expérience précieuse à bien des égards tout au long de l'année étant donné le niveau d'activité.



La sensibilisation du public demeure un élément important du Commissariat. En effet, on m'a demandé de donner 16 présentations sur les mesures législatives, et j'ai accordé 22 entrevues aux médias sur les résultats de nos enquêtes.

Uniquement dans le cadre de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, nous avons ouvert 333 nouveaux dossiers. De ce nombre, 114 étaient des plaintes relatives à l'accès qui se sont ajoutées aux 42 cas existants qui faisaient déjà l'objet d'une enquête. Nous avons réglé ou conclu d'une quelconque autre façon 107 de ces plaintes, ce qui a nécessité un effort énorme dans chaque cas au moyen de notre processus interactif qui se concentre sur l'éducation afin d'assurer l'application optimale des règles de la *Loi* – et par conséquent leur respect.

La surveillance vidéo dans le secteur public a aussi beaucoup retenu l'attention au moment où les municipalités et même des écoles examinaient leur applicabilité et leur utilité dans leur secteur. Nous avons élaboré une **pratique exemplaire** exclusivement sur cette question et avons répondu à beaucoup de demandes de renseignements sur les meilleures approches et sur la façon d'installer en toute légalité des caméras de surveillance dans des endroits publics comme solution de dernier recours lorsque toutes les autres mesures de sécurité ont échoué.

Nous avons aussi surveillé le nombre de plaintes relatives à l'accès présentées aux tribunaux plutôt qu'au Commissariat (l'autre option permise aux termes de la *Loi*). Il y en a seulement eu deux en 2013-2014. Cela signifie que le public estime que nous sommes encore pertinents, même si le temps nécessaire à la conclusion de nos enquêtes a été plus long en raison de la charge de travail.

Même si nous avons constaté des améliorations concernant le respect de la Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée et de la Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé, nous reconnaissons qu'il restait beaucoup à faire et que nous pourrions en faire davantage.

Pour ce qui est de notre travail concernant la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, nous avons reçu 113 nouveaux dossiers. Il a fallu plus de temps pour régler tous ces cas, car les fournisseurs de soins de santé qui ont géré des questions délicates liées au milieu de travail ou qui avaient la tâche d'aviser les personnes touchées par une atteinte à la vie privée avaient besoin de nos conseils. Même si nous nous occupions déjà de plus de 100 cas, en 2013-2014, nous avons tout de même réussi à conclure 73 des principaux dossiers et avons gardé ouvertes les voies de communications pour obtenir plus de résultats d'enquêtes internes, pour mener plus de recherches et pour élaborer des ressources utiles tout en surveillant la mise en œuvre des mesures

correctives et ce genre de choses. Un manque de formation sur les règles entourant l'accès aux renseignements personnels sur la santé et sur la protection de la vie privée demeurait la plus grande préoccupation que nous avons constatée dans les secteurs public et privé de la santé.

Il y a eu de nombreux dossiers de la Commissaire cette année-là. Ils ont porté entre autres sur : la fermeture des magasins à succursales Zellers et de leurs pharmacies (pour déterminer ce qui arriverait aux renseignements personnels sur la santé des clients qui y étaient stockés); la conclusion à l'importante inondation en 2012 à Perth Andover qui avait endommagé ou entraîné la perte de documents publics et de dossiers d'hôpitaux; faire connaître la nécessité d'appliquer la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* dans les écoles publiques où les psychologues et les infirmières scolaires et d'autres fournisseurs de soins de santé ont manipulé les renseignements sur les soins de santé d'un élève.

D'autres dossiers qui font partie du nombre comprenaient notre important service public qui consiste à aiguiller les personnes qui communiquent avec nous, mais qui ont besoin d'autres formes d'aide (dans 46 cas) et à diffuser des avis afin de signaler aux Néo-Brunswickois les incidents d'atteinte à la protection de la vie privée hors province qui pourraient les toucher (deux importantes atteintes dans l'année visée par le rapport).

Même si nous avons constaté des améliorations concernant le respect de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, nous reconnaissons qu'il restait beaucoup à faire et que nous pourrions en faire davantage.

En ce sens, nous avons adopté un plan directeur relatif à nos processus, lequel vise à aider les organismes publics et les fournisseurs de soins de santé à respecter intégralement ces lois d'ici à la cinquième année de notre mandat (2016). Certes, il s'agit là d'un objectif ambitieux. C'est aussi un objectif qui nous permet de maintenir le cap et de poursuivre notre approche qui repose sur l'éducation et sur la mise en évidence des avantages associés à la conformité. Dans le présent rapport annuel, nous examinons certaines des réalisations qui, selon nous, animent et favorisent davantage les progrès.

Cas important : Accès à l'information

Au début de 2013, le gouvernement provincial a annoncé son intention d'apporter des changements substantiels à son régime de pension de retraite dans les services publics en adoptant un modèle à risques partagés. Dans la foulée des préoccupations soulevées par les personnes qui seraient touchées par ces changements ainsi que de l'intérêt manifesté par les médias et du débat public animé sur la question, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a reçu de nombreuses demandes d'accès à l'information présentée en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*. Le Commissariat est intervenu lorsqu'il a reçu de nombreuses plaintes qui ont nécessité 49 décisions distinctes sur la gestion des demandes par le gouvernement provincial. Ainsi, nous avons dû enquêter et formuler des conclusions sur chaque cas. Nous avons donc dû adopter une démarche stratégique et novatrice pour enquêter sur les plaintes liées visant de nombreux organismes publics en vue de conclure nos enquêtes dans les meilleurs délais. Bien que le gouvernement provincial ait fourni une partie des renseignements, la plupart de ceux-ci n'ont pas été communiqués. Ce cas sera examiné en détail plus loin dans le présent rapport annuel.

Cas important : Protection de la vie privée

Pour ce qui est de la protection de la vie privée, nous avons aussi enquêté sur une affaire d'atteinte à la vie privée concernant la communication des renseignements personnels d'un élève mettant en cause le Ministre de l'Éducation et du Développement de la Petite Enfance, son chef de cabinet et des représentants du Ministère. Le cas posait de nouvelles difficultés pour le Commissariat étant donné que la situation faisait déjà l'objet de débats publics : par les parents et l'élève qui avaient fait des déclarations publiques sur la situation, par les médias et par les députés à l'Assemblée législative. Les médias, conscients du fait que le Commissariat enquêtait sur l'affaire, nous demandaient régulièrement de fournir les résultats de l'enquête.

Même si le cas faisait l'objet de discussions publiques, étant donné que nos enquêtes sont confidentielles jusqu'à la diffusion des conclusions au terme de notre travail, nous avons agi avec prudence pour faire la lumière sur l'affaire tout en respectant toutes les parties et tous les

intérêts touchés par la situation. En fin de compte, nous avons constaté qu'il y avait eu atteinte à la vie privée de l'élève. Nous avons aussi recommandé des mesures pour voir à ce que les renseignements des élèves soient mieux protégés à l'avenir. Pendant l'enquête et après celle-ci, nous avons remarqué que des questions relatives à la protection de la vie privée pouvaient être soulevées à d'autres fins : pour exercer des pressions politiques ou tenter de discréditer ou de punir les personnes responsables. À notre avis, la réaction suscitée par ce cas a révélé que la population ne fait pas confiance au gouvernement sur les questions relatives à la vie privée et qu'elle exige la reddition de compte lorsque le gouvernement omet de protéger la vie privée. Ce cas sera aussi examiné en détail plus loin dans le présent rapport annuel.

Vie privée dans le secteur des soins de santé

La réaction du public aux atteintes à la vie privée dans le secteur des soins de santé était bien différente de celles visant le gouvernement. Même si les atteintes à la vie privée touchent des renseignements très délicats, elles sont en général moins couvertes par les médias, comportent moins de répercussions politiques, et le public est plus disposé à pardonner les erreurs. Pourquoi? Nous estimons que la principale préoccupation du public est un accès rapide aux services de santé de qualité lorsqu'il en a besoin. De plus, lorsque les renseignements personnels sur la santé sont mal gérés, cela ne remet habituellement pas en question l'intégrité du système de soins de santé.

Nouveaux organismes publics visés par les lois

Les municipalités, les forces policières régionales et municipales, les universités publiques ainsi que les écoles et les districts scolaires sont devenus assujettis à la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* en septembre 2012. Ces derniers apprenaient à composer avec leurs obligations en vertu de la *Loi*. Le public leur demandait de fournir plus de renseignements et s'attendait à plus de transparence au sujet de leur fonctionnement et de leurs processus de prise de décision.

Nous avons vu dans les premières enquêtes avec ces entités une occasion de nous renseigner sur la manière dont elles font leur travail et de trouver des solutions pour les aider à s'adapter à leurs nouvelles obligations en vertu de la *Loi*. Les municipalités, qui connaissaient déjà assez bien diverses formes de réglementation, ne savaient pas trop quels seraient les effets de la *Loi* sur leurs activités quotidiennes. Nous avons vite appris que les municipalités, de par leur nature, sont près de leurs citoyens et ont l'habitude d'interagir avec le public et de lui donner des renseignements. Comme le concept d'ouverture et de transparence faisait déjà partie intégrante de leur culture, nous avons plutôt axé nos efforts sur l'offre de conseils sur la meilleure façon d'appliquer les règles efficacement et comme il se doit.

Au cours de l'année :

- nous avons adapté notre processus d'enquête sur une plainte pour les municipalités afin de le rendre plus interactif et moins rigide, tout en garantissant des enquêtes exhaustives et le respect de la *Loi*;
- nous avons préparé une présentation-cadre et offert des ateliers de type « formation des formateurs » destinés aux municipalités;
- en juin 2013, nous avons conçu un guide sur le procédé des marchés publics afin d'offrir des consignes faciles à utiliser sur la façon de traiter les renseignements d'affaires et personnels recueillis lors des procédés d'approvisionnement.

Étant donné que nous sommes résolus à assurer le succès de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, nous avons préparé un « PLAN DIRECTEUR » interne destiné à encourager le secteur public ainsi que les secteurs des soins de santé public et privé à atteindre graduellement la pleine conformité d'ici à cinq ans.

Progrès dans le secteur public

Depuis le début du mandat du Commissariat en 2010, nous avons systématiquement rappelé au gouvernement qu'il doit aider les citoyens lorsqu'ils veulent être informés des projets, des contrats, des plans ou des décisions susceptibles d'avoir des répercussions sur leur vie, non seulement à titre de devoir en vertu de la loi, mais à titre de facteur clé pour répondre de façon satisfaisante aux demandes d'accès à l'information. Pour convaincre les organismes publics de poursuivre cet objectif ambitieux, nous avons saisi toutes les occasions de les encourager à adopter les étapes suivantes, qui se sont révélées fructueuses au fil du temps, entre autres :

- tenir des discussions afin de s'assurer de bien comprendre les renseignements précis qui étaient demandés;
- informer les auteurs des demandes de la date à laquelle ils pourraient s'attendre à recevoir une réponse;
- effectuer des recherches approfondies afin de trouver tous les renseignements pertinents avant de

Résultats des enquêtes relatives à l'accès

Au cours de l'exercice 2013-2014, le Commissariat a conclu 107 plaintes relatives à l'accès. De ce nombre, 88 étaient des cas où le contenu de la réponse des organismes publics était insatisfaisant.

- 52 cas ont été réglés par les organismes publics qui ont accepté la ligne de conduite recommandée par la Commissaire et ont fourni des renseignements supplémentaires;

- 30 cas ont nécessité la formulation de recommandations officielles par la Commissaire, et celles-ci ont été respectées en totalité ou en partie et en donnant des renseignements supplémentaires.

Il restait donc six cas où les organismes publics ont refusé d'adopter les recommandations de la Commissaire.

Résultat global : dans 93 % des cas, les organismes publics ont reconnu et accepté que, en vertu de la *loi*, le public avait droit à plus de renseignements que ce qui avait été donné à l'origine.

- prendre une décision au sujet de l'accès;
- donner des réponses concrètes qui comprennent une liste de tous les documents pertinents et des explications utiles dans les cas où des renseignements n'ont pas été fournis.

Selon notre expérience, dans les cas où les organismes publics ont pris ces mesures, il était plus facile pour les auteurs des demandes de renseignements de comprendre pourquoi l'accès à certains des renseignements demandés n'était pas fourni. Par conséquent, ces derniers étaient moins susceptibles de porter plainte. Nous avons aussi remarqué que, dans les cas de plaintes où ces mesures avaient été prises dès le départ, nos enquêtes étaient plus efficaces; nous pouvions évaluer rapidement si tous les renseignements pertinents avaient été relevés et si les explications invoquées pour refuser l'accès étaient justifiées.

Nous étions aussi conscients du fait que le droit à l'information du public représente un changement de culture pour le gouvernement, qui doit remplacer son mode par défaut de protection des renseignements par une ouverture et une transparence accrues. Nous avons encouragé sans relâche le secteur public à suivre cette voie.

Nous avons remporté un certain succès en 2013-2014, car le message a bien été entendu. Nous avons remarqué des améliorations dans la qualité des réponses fournies au cours de l'année. Toutefois, il y a eu une certaine résistance : on ne dressait pas toujours les listes des documents pertinents, on ne cherchait pas et ne récupérait pas intégralement tous les renseignements pertinents dès le départ, ce qui nous a obligés à demander aux organismes publics de refaire leurs recherches afin que nous soyons certains que tous les renseignements pertinents avaient été relevés. Dans le domaine de l'accès à l'information, nous avons observé de meilleurs résultats :

- 1) les organismes publics s'acquittent de plus en plus de leur obligation de prêter assistance en communiquant avec l'auteur de la demande et en cherchant à obtenir une compréhension mutuelle des renseignements recherchés et en précisant une date à laquelle il pourrait s'attendre à recevoir une réponse;
- 2) les organismes publics ont délaissé l'ancienne pratique d'utiliser des lettres préalables de base pour répondre aux demandes d'accès à l'information et ont préparé des lettres de réponse plus pertinentes qui énuméraient les documents et donnaient des explications plus utiles lorsque les renseignements n'étaient pas communiqués;
- 3) les organismes publics appliquaient des exceptions à la communication uniquement lorsque c'était nécessaire et de façon plus efficace tout en expliquant pourquoi certains des renseignements ne seraient pas communiqués en l'occurrence.

Dans l'ensemble, nous sommes satisfaits des progrès constatés. Nous avons comparé nos statistiques avec celles du gouvernement provincial; le Commissariat a reçu des plaintes relatives à l'accès pour seulement 9 à 10 % de toutes les demandes présentées dans l'ensemble

du gouvernement provincial. Pour ces raisons, nous avons bon espoir que notre plan directeur pour garantir le respect intégral dans cinq ans était réalisable. Nous avons continué d'inciter les organismes publics à adopter cette approche comme norme de référence pour le traitement de toutes les demandes d'accès à l'information.

Progrès dans le secteur des soins de santé

Pour ce qui est du secteur des soins de santé, une des principales difficultés était que plusieurs milliers de fournisseurs de soins de santé du Nouveau-Brunswick ignoraient toujours qu'ils étaient assujettis à une loi (la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*) qui régit la manipulation des renseignements personnels sur la santé de leurs patients et de leurs clients, malgré le fait que la *Loi* soit en vigueur depuis septembre 2010. Nous avons jugé que c'était une priorité pour l'année. Nous avons d'abord recensé tous les organismes professionnels qui autorisent les fournisseurs de soins de santé exerçant leur profession dans la province, puis nous avons cherché à déterminer la façon la plus pratique et la plus efficace de les aider à comprendre leurs obligations en vertu de la *Loi*.

Même si notre mandat par rapport à la *Loi* ne prévoit pas explicitement de la formation, nous avons demandé l'aide du gouvernement pour produire une vidéo de formation étant donné que notre budget et nos ressources en personnel sont limités, mais nous n'avons rien obtenu. Sans nous laisser décourager pour autant, nous avons préparé une présentation complète (« la présentation-cadre ») expliquant tous les principaux concepts et obligations en vertu de la *Loi*. Cette présentation s'alignait sur notre plan directeur destiné à encourager le secteur des soins de santé à atteindre la pleine conformité d'ici à cinq ans. La présentation-cadre avait été conçue pour diviser la *Loi* en règles simples et pour présenter des exemples concrets des meilleures façons d'appliquer les règles. Pour commencer, nous avons rappelé aux fournisseurs de soins de santé qu'assurer la confidentialité et le respect de la vie privée des clients ou des patients et de leurs renseignements est déjà bien intégré à leur code déontologique et que la nouvelle loi codifie simplement ces règles dans des exigences légales.

Il était plus difficile de mesurer les progrès réalisés dans ce vaste secteur. Néanmoins, nous étions très heureux de voir que les régies régionales de la santé ont mis en œuvre une surveillance plus rigoureuse de la protection de la vie privée dans leurs établissements, ce qui a donné lieu à une réduction des avis d'atteinte à la vie privée envoyés au Commissariat.

Dans l'ensemble, il s'agit d'une réalisation respectable, et c'est avec confiance que nous pourrions dire... *en avant!*

Anne E. Bertrand, c. r.

**Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée
du Nouveau-Brunswick**

SENSIBILISATION ET ÉDUCATION DU PUBLIC

Présentations et entrevues avec les médias

En 2013-2014, la Commissaire a présenté des exposés à seize groupes différents sur l'interprétation et l'application judicieuse de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*. Les groupes comptaient des organismes publics, des groupes d'étudiants universitaires, des associations professionnelles et des fournisseurs de soins de santé : l'Association des administrateurs municipaux du N.-B., Recycle NB, le conseil d'administration de Travail sécuritaire NB, le programme d'éducation continue des hôpitaux communautaires de la Société médicale du Nouveau-Brunswick, la Commission des déchets solides Nepisiguit-Chaleur, le Bureau du Conseil exécutif – Direction des questions féminines, les avocats et les administrateurs au congrès sur le droit relatif à la protection de la vie privée et l'application du droit à Toronto (Ontario), l'Union des municipalités du N.-B., l'organisme North York Community Homecare Inc., les coordonnateurs du droit à l'information du gouvernement provincial, la faculté de sciences infirmières de l'UNB, le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, le Village d'Alma, le collège Renaissance à Fredericton (N.-B.), le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick à Edmundston, le comité d'examen des projets d'apprentissage et de garde des jeunes enfants du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance.

La Commissaire a aussi accordé **22 entrevues aux médias** sur les résultats d'enquêtes sur les plaintes.

Congrès des enquêteurs

Les enquêteurs et les agents à l'inscription des données du Commissariat ont été invités à un congrès pancanadien dirigé par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. Ce fut une excellente occasion pour discuter des enjeux communs et d'échanger des pratiques exemplaires. Avantages retirés du congrès : amélioration de nos processus pour assurer une meilleure prestation des services.

Semaine du droit à l'information

Du 23 au 28 septembre 2013

Lors de la semaine du droit à l'information, le Commissariat a préparé et a publié des ressources supplémentaires sur son site web. Il a aussi publié des annonces dans des quotidiens francophones et anglophones pour sensibiliser le public sur ses droits. De plus, comme nous l'avons mentionné plus tôt, la Commissaire a donné des présentations.

Journée de la protection des données

Le 28 janvier 2014

Un vaste envoi postal a été effectué auprès des bureaux du gouvernement, des universités, des collèges, des organismes, des conseils et des commissions pour promouvoir la protection de la vie privée. Il comprenait des pratiques exemplaires, des calendriers thématiques et les populaires signets portant des messages du Commissariat.

Commentaires à l'égard de projets de loi ou de programmes

Lorsqu'ils envisagent de nouvelles lois ou de nouveaux programmes qui pourraient avoir des répercussions sur l'accès à l'information ou soulever des préoccupations sur la protection de la vie privée, les organismes publics peuvent demander à la Commissaire de formuler une rétroaction ou des commentaires. En 2013-2014, on a demandé à la Commissaire de formuler des commentaires sur six projets de loi et programmes différents. Ce travail a été entrepris au moyen d'un examen exhaustif des renseignements généraux et des documents de base et de discussions avec des représentants des organismes publics. Étant donné que les médias manifestaient un intérêt lorsqu'ils apprenaient qu'on avait demandé au Commissariat de formuler des commentaires au sujet d'une affaire précise, la Commissaire a élaboré un protocole qui précisait les cas où il conviendrait de faire une déclaration publique avec préavis au gouvernement, surtout lorsque les préoccupations soulevées n'avaient peut-être pas été réglées.

LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Ventilation des nouveaux dossiers : 2013-2014

Entre le 1^{er} avril 2013 et le 31 mars 2014, le Commissariat a reçu **333** nouveaux dossiers en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*. Les deux plus importants types de dossiers étaient les demandes de renseignements généraux et les plaintes relatives à l'accès.

Demandes de renseignements généraux (126) : lorsque nous recevons une question d'associations publiques et privées, d'organismes publics, de groupes d'intérêt, etc., qui veulent être éclairés au sujet de l'interprétation de la *Loi*. Nous avons continué de recevoir un nombre important de demandes; il y en avait 20 reportées, et nous avons répondu à 132 demandes de renseignements durant l'année du rapport.

Plaintes relatives à l'accès (114) : comprennent les plaintes dans les cas où les organismes publics envoient des réponses en retard aux demandes d'accès à l'information et ceux où l'auteur de la demande est insatisfait de la réponse de l'organisme public. En plus des 42 dossiers reportés des années précédentes, nous en avons conclu 107.

Préoccupations liées à la protection de la vie privée (37) : d'autres cas se sont ajoutés aux plus de 11 cas reportés. Il s'agit de préoccupations de particuliers qui estiment que leurs renseignements personnels n'ont pas été manipulés correctement ainsi que des atteintes à la vie privée signalées par les organismes publics. Nous en avons conclu 30 au cours de l'année du rapport.

Demandes de prorogation du délai (18) : lorsque les organismes publics demandent à la Commissaire de leur accorder plus de temps pour répondre à une demande d'accès à l'information et que ces derniers ont été conclus dans une période de deux semaines.

Au cours de l'année, nous avons aussi poursuivi l'élaboration de **pratiques exemplaires** destinées à favoriser une meilleure compréhension de la *Loi*. Nous avons aussi publié des **avis** pour aviser les Néo-Brunswickois d'activités de ministères fédéraux qui peuvent avoir une incidence sur leur vie privée.

APRÈS TROIS ANS – la disposition de temporisation

L'article 5 de la *Loi* créait une période de transition initiale de trois ans (se terminant le 1^{er} septembre 2013) qui permettait aux dispositions d'autres lois d'empêcher ou de limiter l'accès à l'information ou la communication de renseignements en plus des règles en vertu de la *Loi*.

Même si la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* doit être la loi principale qui régit l'accès à l'information et la communication des renseignements par les organismes publics, la période de transition visait à permettre aux organismes publics de passer en revue leurs propres mesures législatives dans le but de repérer des incompatibilités entre ces lois et les règles en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*. Le cas échéant, les organismes publics avaient la possibilité de déterminer si des modifications à la loi s'imposaient pour l'emporter sur la *Loi*.

Lors de la période de transition, le gouvernement provincial a adopté de nombreux amendements à diverses lois en vue d'ajouter une clause de primauté expresse qui a préséance sur la LDIPVP.

Le 1^{er} septembre 2013, le paragraphe 5(2) est entré en vigueur, et la *Loi* est désormais le droit applicable qui régit l'accès à l'information et la protection de la vie privée dans le secteur public. La seule exception à cette règle est les cas où une autre loi provinciale est incompatible avec la *Loi* et compte une disposition expresse qui stipule que l'autre loi l'emporte sur la *Loi*.

Dans les cas de plaintes où les organismes publics ont utilisé d'autres lois pour refuser l'accès à l'information ou la communication de renseignements, le Commissariat examinera avec soin l'affaire pour déterminer quelle loi s'applique et si l'organisme public l'a bien appliquée.

D'AUTRES DÉTAILS SUR LES PROGRÈS RÉALISÉS...

Obligation de prêter assistance et communications avec les auteurs d'une demande

Au cours de l'année, nous avons remarqué que les organismes publics communiquaient avec les auteurs de demandes de renseignements peu après avoir reçu la demande, surtout dans les cas où la demande n'était pas très claire ou sa portée était très vaste.

Bien que les organismes publics comprennent leur fonctionnement interne et les termes qu'ils utilisent dans leurs activités quotidiennes, ce n'est habituellement pas le cas pour monsieur et madame Tout-le-monde. Par conséquent, il ou elle peut ignorer la meilleure façon de demander un renseignement précis.

Nous étions ravis d'apprendre que certains organismes publics adoptaient cette façon de faire dans le cadre de leur obligation de prêter assistance au public prévue par la *loi*.

Nous avons systématiquement encouragé cette façon de faire, car il a été démontré qu'elle :

- aide les deux parties (l'auteur de la demande et l'organisme public) à comprendre les renseignements demandés et à s'entendre sur ceux-ci;
- donne la chance à l'organisme public d'expliquer les renseignements qu'il conserve dans ses dossiers, ce qui peut avoir pour effet d'aider l'auteur de la demande à mieux cibler sa demande ou, lorsque c'est justifiable, à préciser les renseignements précis qu'il souhaite obtenir dans le cadre de la demande, surtout dans les cas où l'auteur ne savait pas trop comment formuler sa demande;
- permet à l'organisme public de mieux comprendre les renseignements recherchés par l'auteur de la demande, ce qui permet souvent à l'organisme public de faire une recherche plus efficace pour trouver les renseignements pertinents et ainsi favorise l'envoi de réponses dans de meilleurs délais.

Ce que signifie demander des éclaircissements sur les demandes

Le fait de discuter de la formulation ou de la portée d'une demande dans les cas où l'auteur de la demande accepte de modifier ou de restreindre la portée de sa demande est tout autre chose que demander des éclaircissements. Les membres du public ont le droit de refuser de restreindre la portée de leur demande, et l'organisme public doit respecter ce fait.

La demande d'éclaircissements est plutôt un processus officiel prévu par la *Loi* qui est utilisée pour gérer des demandes d'accès à l'information imprécises ou vagues qui font en sorte qu'il est difficile et, dans certains cas, impossible pour l'organisme public de chercher les renseignements demandés.

En fait, la *Loi* exige que les personnes qui veulent obtenir accès à des renseignements du gouvernement soient le plus précis possible dans la demande qu'elles présentent afin de

faciliter le processus qui consiste à déterminer où les renseignements demandés sont conservés.

PROCESSUS À SUIVRE POUR OBTENIR DES ÉCLAIRCISSEMENTS : l'organisme public écrit à l'auteur de la demande et lui demande de préciser la demande. L'auteur de la demande dispose de 30 jours après la réception de la demande pour fournir les éclaircissements demandés. Lorsque les éclaircissements ne sont pas donnés, l'organisme public peut décider d'abandonner la demande, comme il est permis en vertu de la *Loi*. Néanmoins, **l'organisme public doit envoyer un avis à l'auteur de la demande** et l'informer de son droit de déposer une plainte pour s'assurer que, advenant un désaccord, la Commissaire puisse passer le cas en revue.

Pertinence des renseignements donnés par le gouvernement

Dès le début de son mandat, le Commissariat a demandé systématiquement aux organismes publics de fournir des réponses complètes et pertinentes aux demandes d'accès à l'information, entre autres :

- une liste de tous les documents pertinents que possède l'organisme public et la raison pour laquelle l'accès à l'un de ces renseignements est refusé en indiquant l'exception particulière à la communication en vertu de la *Loi*, ainsi que des explications utiles de la raison pour laquelle l'exception s'applique.

Plus important encore, une réponse bien formulée et pertinente est préparée. Celle-ci utilise des termes clairs et évite les acronymes ou des expressions qui ne sont probablement pas utilisées en dehors des milieux gouvernementaux et répond de manière exhaustive à la question posée : ***J'aimerais connaître l'information que vous possédez sur ce sujet. Pourriez-vous me la donner?***

Une réponse pertinente à cette question contribue grandement à permettre au public de comprendre non seulement les renseignements qui existent au sein du gouvernement, mais aussi ce que le gouvernement déclare, ce qu'il envisage et les éléments sur lesquels il s'appuiera pour prendre des décisions qui ont une incidence sur ses citoyens.

Une réponse pertinente doit être logique.

NOUVEAU GROUPE AJOUTÉ AU RÈGLEMENT SUR LE DROIT À L'INFORMATION

Le 1^{er} septembre 2012, un nouveau groupe d'organismes publics est devenu assujéti à la *Loi*. Ce groupe comprend les municipalités, les forces policières régionales et municipales, les services d'incendie, les universités publiques, les collèges, les écoles, les districts scolaires et les commissions de services régionaux. Lors de l'exercice 2013-2014, nous avons reçu des plaintes visant un grand nombre de ces nouveaux organismes publics. La Commissaire a vu en l'espèce

une occasion de rencontrer chacun des organismes publics afin d'expliquer le rôle du Commissariat ainsi que son processus d'enquête et de se renseigner sur la façon dont ils accomplissent leur travail et pourraient adapter plus facilement les règles prévues dans la loi dans leurs activités quotidiennes.

Municipalités

Bien que certaines municipalités soient réfractaires à l'idée d'être assujetties à un énième processus réglementaire, le Commissariat a reçu très peu de plaintes relatives à l'accès visant les municipalités au cours de l'année. Même si nous ignorons le nombre de demandes reçues par les municipalités au cours de l'année, nous soulignons qu'il existait environ **125 organismes municipaux** au Nouveau-Brunswick à ce moment-là. Nous savons aussi que certaines municipalités ont reçu de nombreuses demandes après être devenues assujetties à la *Loi*, tandis que d'autres n'en ont reçu aucune.

Voici des observations tirées de nos premières enquêtes avec les municipalités :

- les municipalités avaient plus tendance à communiquer avec l'auteur de la demande afin d'accuser réception de la demande et d'en discuter;
- dans l'ensemble, leurs réponses étaient utiles, comprenaient une liste des documents pertinents et expliquaient pourquoi l'accès à des renseignements avait été refusé;
- elles avaient tendance à pécher par excès de prudence lorsqu'elles n'étaient pas certaines si certains renseignements pouvaient être communiqués (c'est-à-dire des renseignements d'ordre commercial du secteur privé).

Nous avons aussi remarqué que de nombreuses municipalités utilisaient déjà leur site Web pour renseigner le public de façon proactive sur leurs activités, entre autres les arrêtés et les politiques, les procès-verbaux des réunions du conseil municipal, des renseignements sur le budget, sur le salaire du personnel, etc.

Processus suivi par la Commissaire lorsque les plaintes visent les municipalités

Lors de nos premières enquêtes concernant des plaintes visant les municipalités, nous avons vite reconnu la nécessité d'adapter notre méthode d'enquête, surtout dans le cas des petites municipalités. Ces dernières souhaitent ardemment en apprendre davantage sur la meilleure façon d'appliquer la *Loi*, mais disposaient souvent de ressources et de personnel limités. Notre objectif était de nous assurer que les municipalités comprenaient leurs nouvelles obligations en vertu de la *loi* et étaient en mesure de les respecter compte tenu des ressources à leur disposition et de limiter les répercussions d'une enquête sur leurs activités quotidiennes. Certes, nous avons fait preuve du même niveau de rigueur lors de la réalisation de ces enquêtes, mais nous avons rendu le processus plus interactif et formateur. Nous avons aussi profité de l'occasion pour donner des conseils et une orientation sur tous les aspects du traitement et de la réponse aux demandes d'accès.

Universités

En ce qui concerne les universités publiques, c'est aussi à contrecœur qu'elles sont devenues assujetties à la *Loi*. Parmi les nouveaux organismes publics assujettis à la *Loi*, elles ont été les premières à recevoir des demandes du public et à faire l'objet de plaintes au Commissariat. Contrairement aux municipalités, les universités étaient moins habituées à rendre les renseignements sur leurs activités accessibles et à faire l'objet d'une réglementation et d'une surveillance indépendante.

Les premières demandes d'accès à l'information visant toutes les universités publiques portaient sur les renseignements sur le salaire et les dépenses des cadres supérieurs et du personnel qui n'avaient encore jamais été rendus publics. Au départ, les universités étaient peu disposées à communiquer ces renseignements d'une façon qui permettrait au public de bien comprendre comment elles rémunéraient leurs cadres et leurs employés. Nous avons travaillé avec elles pour les aider à mieux comprendre les obligations en matière de transparence imposées par la *Loi*. En fin de compte, les quatre universités ont commencé à publier sur leur site Web des renseignements sur le salaire et les dépenses.

Écoles et districts scolaires

À l'instar des municipalités, les écoles et les districts scolaires étaient aussi plus habitués à répondre à des questions sur leurs activités et à donner des renseignements à ce sujet. Cela explique en partie pourquoi le Commissariat n'a pratiquement reçu aucune plainte relative à l'accès liée à ce groupe une fois qu'il est devenu assujetti à la *Loi*.

Collèges communautaires

Les collèges communautaires ont aussi fait l'objet de très peu de plaintes relatives à l'accès. Il y a eu un seul cas, soit celui d'une personne qui avait postulé à des postes et à qui on a refusé l'accès aux renseignements se trouvant dans le dossier de concours du collège communautaire. Il s'agissait du premier cas où nous enquêtons sur les droits d'accès à l'information dans un dossier de concours. Principales constatations : il existait un droit d'accès aux renseignements de concours d'un candidat le concernant, y compris le guide d'entrevue rempli et les résultats de l'évaluation. Cependant, il n'existe aucun droit d'accès à l'information concernant les renseignements relatifs aux autres candidats. Il semblait que les mesures législatives en vigueur sur les marchés publics prévoyaient plus d'accès que ce qui se produisait en réalité, et nous avons signalé ce fait aux représentants du gouvernement.

Aperçu d'une plainte relative à l'accès – Cas portant sur l'accès à l'information sur le régime de retraite à risques partagés

Après l'annonce par le gouvernement provincial qu'il prévoyait modifier son régime de pension de retraite dans les services publics et le faire passer à un modèle à risques partagés, six organismes publics ont reçu des demandes d'accès à l'information en vue d'obtenir des renseignements sur les changements proposés : le ministère des Finances, le ministère de la Justice et du procureur général, le Bureau du Conseil exécutif, le Cabinet du premier ministre, le Bureau des ressources humaines et l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick.

En mai 2013, le Commissariat a commencé à recevoir des plaintes portant sur l'ensemble des six organismes publics. Les premières plaintes portaient sur la façon dont les demandes avaient été traitées à l'origine : certaines demandes avaient été acheminées à d'autres organismes publics pour la réponse, des organismes publics avaient eux-mêmes prolongé le délai de réponse de 30 jours et tous les organismes publics à l'exception d'un seul n'avaient pas répondu dans le délai prévu par la *Loi*. Lorsque les organismes publics ont commencé à envoyer leurs réponses respectives, nous avons reçu d'autres plaintes, car le gouvernement provincial avait refusé l'accès à la quasi-totalité des renseignements demandés, principalement parce que la décision définitive sur la façon dont les changements au régime de pension de retraite dans les services publics seraient apportés n'avait pas encore été prise.

Au total, nous avons reçu 49 plaintes relatives à l'accès dans une très courte période. Pour voir à ce que nous enquêtions à fond sur toutes les plaintes le plus rapidement possible, nous avons élaboré un plan d'enquête stratégique. Étant donné que les listes de documents n'avaient pas été fournies dans les réponses, nous avons demandé aux organismes publics de nous les donner pour faciliter l'examen des documents pertinents et des raisons pour lesquelles l'accès à la quasi-totalité des renseignements avait été refusé.

Leçons apprises :

Difficultés pour les organismes publics :

- avoir à traiter une demande générale d'accès à l'information à une période de l'année déjà très occupée – c'était le moment de préparer les propositions budgétaires annuelles, l'Assemblée législative siégeait et l'examen des changements possibles au régime de retraite exigeait un travail considérable;
- le fait que les organismes publics devaient se consulter, faire la correspondance entre les documents pour s'assurer que tous les renseignements pertinents ont été recensés et comptabilisés;
- tous les organismes publics à l'exception d'un seul ont manqué le délai de réponse prévu par la *loi*;
- résistance généralisée par le gouvernement à fournir des renseignements supplémentaires en plus de ceux déjà rendus publics durant le processus de prise de décision, malgré le fait que la décision aurait d'importantes répercussions sur les Néo-Brunswickois (tant la fonction publique qui profite du régime de retraite que les contribuables).
- Constatations générales :
 - le délai de réponse n'a pas été respecté;
 - les réponses auraient pu être plus claires pour qu'il soit plus facile de comprendre quels renseignements existaient et lesquels n'étaient pas fournis;
 - une liste des documents pertinents n'était pas comprise, ce qui aurait contribué à mieux comprendre les réponses;
 - certains des organismes publics auraient dû donner accès à plus de renseignements que ce qui avait été fourni au départ, mais les mesures législatives permettaient la retenue de la majorité des renseignements pertinents. Ainsi, ils respectaient les lois, mais le résultat était moins satisfaisant dans l'ensemble, et le gouvernement provincial n'était pas porté à exercer sa discrétion afin de communiquer plus de renseignements lorsque la décision définitive sur la façon d'aller de l'avant n'était toujours pas connue.

AU SUJET des atteintes à la vie privée autodéclarées

Une atteinte à la vie privée se produit lorsque des renseignements personnels ont été recueillis, utilisés ou transmis incorrectement, perdus, volés, éliminés incorrectement ou, pire encore, accédés par une personne non autorisée.

Bien que les organismes publics assujettis à la *Loi* doivent assumer la responsabilité des atteintes à la vie privée, ils ne sont pas tenus de nous aviser des cas d'atteinte à la vie privée (comme c'est le cas pour les fournisseurs de soins de santé en vertu de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*).

À la suite de l'attention médiatique générée par des cas antérieurs, nous avons remarqué que les organismes gouvernementaux étaient plus enclins à informer le Commissariat d'atteintes en vue d'obtenir notre aide et, plus important encore, de voir à ce qu'un organisme externe et indépendant enquête sur la cause de l'atteinte à la vie privée afin de présenter un rapport public.

Ainsi, du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014, des organismes publics ont informé le Commissariat de **14 cas distincts d'atteinte à la vie privée** mettant en cause :

- des erreurs internes de courrier acheminé à la mauvaise adresse;
- des organismes publics tenus responsables lorsque des fournisseurs de services externes du secteur privé embauchés pour effectuer du travail ne manipulent pas l'information sensible comme il se doit;
- la communication non autorisée de renseignements personnels.

Dans les cas où les organismes publics avisent la Commissaire d'une atteinte à la vie privée soupçonnée ou découverte, nous voyons dans cet incident une occasion d'offrir une orientation et de l'aide pour bien repérer la cause de l'atteinte et y remédier, d'informer de façon efficace les personnes touchées par la situation et de contribuer à l'établissement de mesures adéquates pour empêcher que la situation ne se répète plus.

Préoccupations liées à la protection de la vie privée

Les membres du public qui estiment qu'un organisme public a mal géré leurs renseignements personnels peuvent aussi communiquer avec le Commissariat et demander à la Commissaire de se pencher sur la question. Nous qualifions ces cas de préoccupations liées à la protection de la vie privée. Entre le 1^{er} avril 2013 et le 31 mars 2014, nous avons conclu **16 de ces cas en vertu de la LDIPVP**. Nous avons jugé que quelques-unes n'étaient **pas fondées**, mais uniquement en raison de la capacité du gouvernement à utiliser et à communiquer des renseignements personnels sans obtenir le consentement dans le cadre de l'un de ses programmes ou activités établis.

OBSERVATIONS

- Les raisons pour lesquelles des personnes physiques se plaignaient à nous sont devenues évidentes : le gouvernement ne leur avait pas expliqué les utilisations prévues ou possibles de leurs

renseignements personnels dès le départ. Ainsi, les personnes ont mal compris la situation et ont soulevé des questions de méfiance et de préoccupations. Le texte des formulaires de consentement est souvent trop vague et empêche de bien comprendre la façon dont les renseignements personnels seraient recueillis, utilisés, communiqués, etc.

- Il faut former les employés et les fournisseurs tiers afin qu'ils connaissent leurs obligations en vertu de la *Loi* et qu'ils sachent qu'ils doivent protéger les renseignements personnels en tout temps.
- Les renseignements d'affaires sur une entreprise privée étaient incorrectement considérés comme étant visés par les mêmes règles qui protègent les renseignements personnels dans la partie 3 de la *Loi*. Les renseignements d'affaires font l'objet de considérations de confidentialité; seules les personnes physiques jouissent de droits de protection de la vie privée.

Aperçu d'une préoccupation liée à la protection de la vie privée : Dossier concernant une violation de la vie privée dans le système d'éducation

En août 2013, nous avons diffusé un rapport des conclusions de l'enquête de la Commissaire concernant le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance et la communication des résultats d'un élève qui avait réalisé l'évaluation des compétences linguistiques en anglais (« l'évaluation »).

Dans la présente affaire, un élève qui avait été admis à une école du Nouveau-Brunswick devait subir l'évaluation dans le cadre des exigences relatives à l'obtention du diplôme. L'évaluation vise à démontrer que les élèves qui obtiennent leur diplôme d'une école secondaire du Nouveau-Brunswick possèdent des compétences suffisantes en littératie en anglais. La famille estimait que l'élève avait déjà démontré une très bonne maîtrise de l'anglais et n'avait pas à passer l'évaluation. Elle a donc soulevé la question auprès des médias, de l'école, du district scolaire, du Ministère ainsi que des représentants élus, y compris le ministre de l'époque. Finalement, l'élève a dû subir l'évaluation afin d'être admissible à l'obtention de son diplôme cette année-là.

Étant donné que l'affaire avait été très médiatisée, une fois que les résultats du test avaient été calculés, un membre du personnel du Ministère a avisé les hauts fonctionnaires du Ministère que l'élève avait subi l'évaluation et a communiqué les résultats de l'élève. Les représentants du Ministère ont ensuite acheminé ces renseignements au chef de cabinet du ministre, qui les a lus à voix haute à la maison et était assez près d'un autre membre de sa famille pour être entendu. Ce proche connaissait l'élève et lui a immédiatement envoyé un message texte pour le féliciter avant que la famille de ce dernier soit informée des résultats.

Nos résultats ont démontré que trois violations de la vie privée avaient eu lieu dans cette affaire :

- l'employé du Ministère avait l'autorisation de faire savoir que l'élève avait subi l'évaluation, mais n'avait pas l'autorisation de communiquer les résultats de l'élève par la même occasion, car il s'agissait de plus de renseignements que nécessaire dans les circonstances;
- la violation s'est poursuivie lorsque les hauts fonctionnaires du Ministère ont acheminé les mêmes renseignements au chef de cabinet du ministre. Là encore, il n'avait pas besoin de connaître les résultats de l'évaluation pour savoir que l'élève l'avait passée;
- une troisième atteinte à la vie privée s'est produite lorsque le chef de cabinet du ministre a lu le courriel tout haut à portée de voix d'un autre membre de sa famille.

Les faits en cause montrent que, même si toutes les parties concernées s'intéressaient avant tout à l'obtention d'une issue positive pour l'élève, celles-ci ont trop compté sur le fait que, parce que la famille avait demandé l'aide de différentes sources, cela supposait qu'elle donnait son consentement à la communication des résultats de l'affaire, y compris les résultats de l'élève. On a aussi cru à tort que, tant que les renseignements étaient uniquement transmis à des représentants du Ministère, cela ne constituait pas une atteinte à la vie privée. Qui plus est, le chef de cabinet du ministre n'aurait jamais dû lire le courriel à voix haute à la maison étant donné que d'autres membres de la famille pouvaient l'entendre par hasard.

Par conséquent, nous avons recommandé que le Ministère et le Cabinet du ministre revoient leurs pratiques internes pour s'assurer que les renseignements personnels sont protégés comme il se doit en tout temps et que le Ministère suive dans tous les cas la pratique établie pour la communication des résultats des élèves à l'évaluation des compétences.

Notre suivi pour assurer la mise en œuvre des recommandations a abouti à la mesure suivante : [La Commissaire a donné une séance de formation aux représentants du Ministère sur les obligations en vertu de la *loi* et a fourni une orientation supplémentaire au Ministère et au Cabinet du ministre afin d'accroître leur utilisation de formulaires de consentement lorsque des personnes physiques leur demandent de l'aide.](#)

LOI SUR L'ACCÈS ET LA PROTECTION EN MATIÈRE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ

Ventilation des nouveaux dossiers : 2013-2014

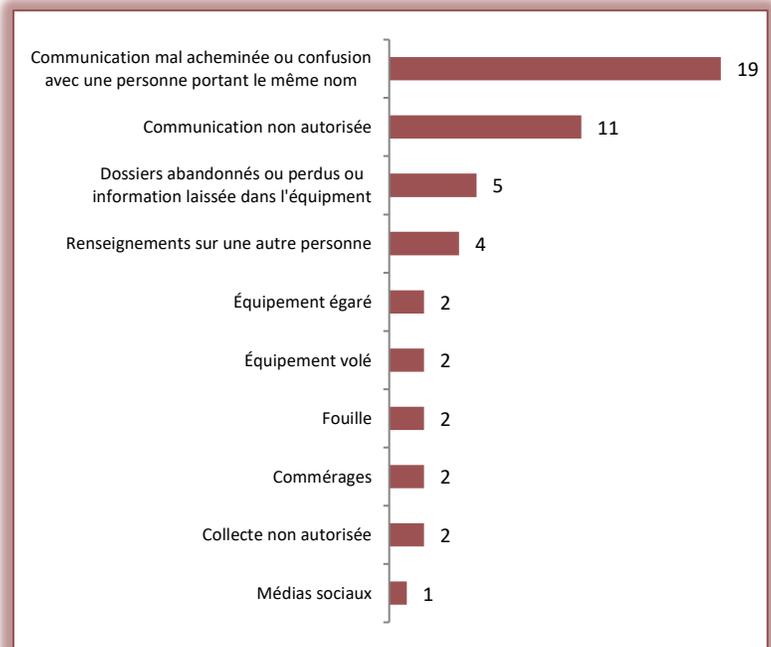
Entre le 1^{er} avril 2013 et le 31 mars 2014, le Commissariat a reçu **113** nouveaux dossiers en vertu de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*. La majorité des dossiers étaient des **avis d'atteinte à la protection de la vie privée** (50), des **demandes de renseignements généraux** (42) et des **plaintes** (12).

Au total, plus de 220 dossiers ont été examinés en vertu de la loi durant l'année du rapport et nous avons réussi à en conclure 82.

Des **AVIS D'ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE** doivent être envoyés dans le cadre de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* par tous les organismes, entreprises, professionnels, y compris les régies de la santé du secteur public et le ministère de la Santé (« dépositaires ») des secteurs public et privé, parce qu'ils manipulent des renseignements sur la santé pour prodiguer des soins au Nouveau-Brunswick ou aider à leur prestation. L'avis doit être envoyé aux personnes touchées et à la Commissaire. Le rôle de

surveillance de cette dernière fait en sorte que l'on fasse enquête sur l'affaire et que des mesures correctives soient mises en place pour rétablir et améliorer la protection de la vie privée.

Parmi les **50 nouveaux cas d'avis d'atteinte à la vie privée (illustrés dans le graphique ci-contre)** signalés au Commissariat, la plupart mettaient en cause des cas de **communication mal acheminée, de confusion avec une personne portant le même nom** et de **communication non autorisée** et des cas plus inquiétants de fouille.



Suivant l'envoi des avis, les personnes directement touchées ont déposé des plaintes. Nous avons conclu 16 de ces cas dans l'année visée par le rapport.

Communication mal acheminée ou confusion avec une personne portant le même nom sont des cas où des renseignements personnels sur la santé d'une personne sont transmis ou envoyés à la mauvaise personne.

Divulgateion non autorisée : survient lorsque des renseignements personnels sur la santé ont été involontairement communiqués ou transmis à quelqu'un qui n'était pas autorisé à les voir ou à les connaître.

Collecte non autorisée : se produit quand on recueille plus de renseignements personnels que nécessaires à l'exécution d'une tâche précise.

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

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

Équipement égaré : une atteinte se produit lorsque de l'équipement qui contient des renseignements personnels sur la santé (comme une clé USB ou un ordinateur portable) est perdu et retrouvé plus tard, mais que l'incident soulève des questions quant à l'accès des données.

Équipement volé : se produit lorsque de l'équipement est volé et on ne parvient pas à le récupérer et que les données sont à risque.

Fouille : renvoie à l'acte intentionnel d'accéder au dossier médical d'un patient ou d'un client sans autorisation, permission ou motif légitime.

Comméragage : situation où les fournisseurs de soins de santé ou leur personnel discutent de renseignements sur les patients/les clients dans un but autre que la prestation des soins de santé (à des personnes qui ne devraient pas être mis au courant).

Médias sociaux : les atteintes sont semblables aux dossiers de comméragage ou de communication non autorisée qui se sont expressément produits dans les médias sociaux, comme Facebook.

Aperçu d'une atteinte à la vie privée : Dossier concernant les erreurs ayant mené à l'envoi, par le ministère de la Santé, de 114 cartes d'assurance-maladie aux mauvaises personnes physiques et à des retards dans le traitement de nouvelles cartes

En décembre 2013, le ministère de la Santé a informé la Commissaire d'une atteinte à la vie privée mettant en cause l'envoi de cartes d'assurance-maladie aux mauvais ménages. À l'époque, le Ministère estimait qu'au moins 153 personnes physiques étaient touchées; on a par la suite confirmé qu'il y en avait 138.

L'atteinte a été causée par une défaillance de la base de données de l'assurance-maladie, qui attribue à la fois les différents numéros d'assurance-maladie et un « numéro de ménage » qui permet au Ministère d'envoyer toutes les cartes d'assurance-maladie destinées à un ménage précis à la même adresse en même temps.

La base de données était conçue de manière à attribuer de façon aléatoire un numéro de ménage entre 1 et 999 999 et à s'assurer que le même numéro n'était pas attribué à deux ménages. En décembre 2013, les numéros de ménage attribués de façon automatique a atteint 1 000 000, dépassant ainsi, le nombre maximal de champs reconnus par le système pour le numéro de ménage. Par conséquent, les numéros de ménage supérieurs à 999 999 ont automatiquement été tronqués à six chiffres, et le septième chiffre a été omis. Par exemple, les numéros de ménage de 1 000 001 à 1 000 009 ont tous été lus comme le numéro 100 000.

Une fois que le numéro de ménage et le numéro d'assurance-maladie correspondant sont attribués, ces renseignements sont envoyés par voie électronique à un fabricant de cartes externes engagé par sous-traitance par le Ministère. Ces renseignements servent à produire les cartes d'assurance-maladie en plastique ainsi que les enveloppes avec l'adresse postale pour s'assurer que les cartes sont envoyées aux bons destinataires.

Dans le cas qui nous intéresse, étant donné que le numéro de ménage envoyé au fabricant de cartes pour tous les numéros d'assurance-maladie assortis d'un numéro de ménage supérieur à 999 999 était erroné, le numéro de ménage 100 000 a reçu toutes les cartes d'assurance-maladie destinées aux numéros de ménage qui auraient dû être reconnus comme étant de 1 000 000 à 1 000 009, et ainsi de suite. De nombreux ménages ont reçu des cartes d'assurance-maladie destinées à des personnes qui n'habitaient pas à cette adresse. De plus, beaucoup de personnes qui attendaient leur carte ne l'ont pas reçue.

Lorsque le Ministère a découvert la cause et la portée de l'atteinte, il a suspendu la production globale de cartes d'assurance-maladie jusqu'à ce que le problème soit réglé. L'atteinte est liée à des changements apportés au système de l'Assurance-maladie en 2011. À l'époque, le Ministère était conscient que, dans un proche avenir, les numéros de ménage attribués par le système seraient supérieurs à 999 999 et qu'il faudrait apporter des changements pour éviter que cela ne devienne un problème. Même si le système a alors été modifié pour faire passer de six à dix chiffres le champ destiné au numéro de ménage, les changements correspondants nécessaires pour veiller à ce que le système envoie aussi les renseignements liés au numéro de ménage de plus de six chiffres n'ont pas été apportés.

Le Ministère a reconnu d'emblée qu'il s'agissait d'une omission de sa part. Qui plus est, nous estimons que cette situation aurait pu être évitée si une évaluation complète des conséquences éventuelles de ce changement à la base de données de l'assurance-maladie avait été réalisée avant de mettre les changements en place. Nous estimons que la réalisation d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée aurait aidé le Ministère à déterminer les étapes nécessaires et à effectuer des essais exhaustifs, et ce, avant la mise en place de changements. Cela lui aurait permis de découvrir le problème dès le départ plutôt qu'au moment où un incident s'est produit et que de nombreuses atteintes à la vie privée s'étaient déjà produites.

Leçons importantes tirées de ce cas : la technologie facilite grandement bien des aspects de nos vies, y compris la prestation de services liés à la santé. Il faut aussi que les organismes publics qui utilisent la technologie comprennent bien comment elle fonctionne et qu'ils effectuent des analyses exhaustives pour recenser et régler tous les problèmes éventuels qui pourraient survenir lorsque des changements sont envisagés, surtout lorsqu'il est question de renseignements personnels sur la santé.

Bien que, dans ce cas, le Ministère ait pris toutes les mesures raisonnables pour récupérer les cartes d'assurance-maladie envoyées à la mauvaise adresse, lors de notre dernier suivi, 34 des cartes envoyées à la mauvaise adresse n'avaient pas été retrouvées, ce qui signifie que l'atteinte n'a pas pu être entièrement contenue. De plus, l'interruption de la production des cartes d'assurance-maladie a occasionné des inconvénients pour les personnes qui attendaient leur carte. Elle a aussi causé des désagréments au Ministère, qui a dû affecter des ressources considérables pour rectifier la situation.

LE COMMISSARIAT : GESTION DES DOSSIERS

Comparaison avec les années précédentes

Par rapport à 2012-2013, un plus grand nombre de cas ont été portés à l'attention du Commissariat, et nous avons ouvert **547 nouveaux dossiers en vertu des deux lois**.

Lorsqu'on compare les trois dernières années, on constate à la fois une croissance du volume de travail et de l'efficacité à gérer cette charge de travail accrue d'une année à l'autre.

De tous les 785 dossiers actifs, 492 ont été conclus et fermés en 2013-2014, ce qui correspond à une mesure de rendement de 63 %.

En moyenne pendant cette année-là, nous avons conclu **41 dossiers par mois**, ou **9,5 dossiers par semaine**.

Le nombre de dossiers toujours actifs devant être reportés à l'année suivante a nécessairement augmenté ces trois dernières années. C'est normal en raison du nombre de dossiers entrants plus élevé et de leur complexité accrue, comme le montre le graphique ci-contre.

Ces statistiques nous ont montré que, malgré l'augmentation de la charge de travail, le Commissariat a travaillé de façon plus efficace et a été davantage en mesure de composer avec l'arriéré de dossiers qui était inévitable en raison du fait que le Commissariat ne comptait que trois employés lors de sa création.

Ventilation du nombre total de dossiers ouverts et conclus

Dossiers reportés de l'année antérieure	Nouveaux dossiers reçus en 2011-2012	Nombre total de dossiers traités en 2011-2012	Dossiers conclus en 2011-2012	Dossiers reportés à l'année suivante
78	512	590	456	134
Dossiers reportés de l'année antérieure	Nouveaux dossiers reçus en 2012-2013	Nombre total de dossiers traités en 2012-2013	Dossiers conclus en 2012-2013	Dossiers reportés à l'année suivante
134	531	665	426	239
Dossiers reportés de l'année antérieure	Nouveaux dossiers reçus en 2013-2014	Nombre total de dossiers traités en 2013-2014	Dossiers conclus en 2013-2014	Dossiers reportés à l'année suivante
239	547	785	492	294

Au total, **547** nouveaux dossiers ont été ouverts en 2013-2014, ce qui comprend 17 dossiers d'éducation du public, 22 entrevues avec les médias, 9 dossiers de la Commissaire, 2 avis publics, 46 dossiers déferés, ainsi que

333 (ou 61 % du nombre total) étaient des affaires concernant la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*;

113 (ou 21 % du nombre total) ont été ouverts en vertu de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*.

Parmi ceux en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* (ajoutés aux dossiers actifs des périodes précédentes), nous avons été en mesure de fermer :

- 132 demandes de renseignements généraux;
- 107 plaintes relatives à l'accès;
- 19 demandes de prorogation de délai présentées à la Commissaire;
- 16 préoccupations liées à la protection de la vie privée;
- 14 atteintes à la vie privée autodéclarées;
- 4 requêtes d'autorisation à ne pas tenir compte d'une demande;
- 2 avis publics;
- 2 cas où des plaintes ont été déposées auprès du tribunal.

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

- 45 demandes de renseignements généraux;
- 19 plaintes (3 plaintes relatives à l'accès aux renseignements les concernant et 16 plaintes relatives à la protection de la vie privée);
- 9 avis d'atteinte à la vie privée.

Ainsi, au cours de cette année, nous avons conclu un total de : **487 dossiers**

**Temps nécessaire pour terminer les enquêtes :
*Loi sur le droit à l'information et la protection
de la vie privée***

Lorsque le Commissariat a été créé en 2010, un de nos objectifs était de conclure les enquêtes dans les meilleurs délais. Aux termes de la *Loi*, nous devons conclure les enquêtes dans un délai de 90 jours et nous avons le droit de prolonger le délai en avisant les parties; néanmoins, cet échéancier est vite devenu impossible à appliquer en raison de nos ressources limitées et de l'augmentation de la charge de travail. Au cours de l'exercice 2013-2014, nous nous sommes fixés comme objectif de conclure toutes les enquêtes relatives à l'accès dans un délai de six mois (180 jours) en vue d'être le plus ponctuel que possible et de donner le même son de cloche aux auteurs des demandes et aux organismes publics pour qu'ils sachent quand ils peuvent s'attendre à ce que nous terminions le travail. Résultat : **Nous avons failli atteindre notre objectif, car notre délai moyen était de 217 jours (ou environ sept mois).**

**Temps nécessaire pour terminer les enquêtes :
*Loi sur l'accès et la protection en matière de
renseignements personnels sur la santé***

Même si nous avons conclu un grand nombre de dossiers en vertu de la *Loi*, comme nous l'avons mentionné plus tôt, il a fallu beaucoup plus de temps que prévu pour les conclure. Les dossiers **d'avis d'atteinte à la vie privée** conclus ont pris le plus de temps, soit 329 jours en moyenne. Les raisons qui expliquent cela étaient les échanges constants avec les dépositaires qui avaient signalé l'atteinte afin d'obtenir les résultats de leurs enquêtes internes. Nous avons ajouté ces résultats à nos propres activités de recherche des faits pour s'assurer d'obtenir une image complète de la situation et d'une évaluation des mesures correctives proposées. Ainsi, nous avons consacré beaucoup de temps à ces affaires.

MENTION SPÉCIALE POUR LA RÉOLUTION DE PLAINTES RELATIVES À L'ACCÈS EN VERTU DE LA LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Comme c'était le cas l'an dernier, le Commissariat a poursuivi ses efforts en vue de régler les plaintes grâce à notre processus de règlement informel. Sur les 107 plaintes relatives à l'accès conclues mettant en cause les réponses reçues en retard ou jamais reçues qui ont été traitées par le personnel de l'inscription des données, nous avons enquêté à fond sur les 88 plaintes restantes relatives à l'accès qui portaient expressément sur le contenu des réponses envoyées.

Effacité de la résolution de plaintes relatives à l'accès

De ces **88** plaintes relatives à l'accès, **93 % ont été résolues avec succès**. Les divers organismes publics du gouvernement ont accepté de fournir tous les renseignements qui auraient dû être donnés dès le début aux personnes qui les avaient demandés, soit lors du processus de résolution de la Commissaire, soit après avoir reçu les recommandations officielles de la Commissaire :

Trente-neuf (39) cas ont été réglés de façon informelle sans qu'il soit nécessaire de publier un rapport des conclusions;

Il a fallu préparer un rapport des conclusions de l'enquête pour **13** cas afin de publier des conclusions sans recommandations étant donné que les organismes publics concernés avaient accepté de fournir tous les renseignements demandés durant le processus de résolution de plainte. Ainsi, durant l'exercice 2013-2014, la Commissaire a eu à formuler des recommandations officielles dans **36** cas uniquement, dans des rapports des conclusions de l'enquête de la Commissaire publiés ou dans une lettre de rapport au gouvernement afin de donner plus de renseignements. La plupart des cas ont été couronnés de succès :

- **dans neuf de ces cas**, toutes les recommandations ont été entièrement respectées;
- **dans 21 cas**, les recommandations avaient été respectées en partie (c'est-à-dire que certains renseignements ont été communiqués et que d'autres ont été retenus), ce qui laisse seulement
- **six cas** où les recommandations de la Commissaire n'ont pas été suivies.

Appel devant les tribunaux lorsqu'on ne donne pas suite aux recommandations de la Commissaire Lorsqu'un organisme public quelconque décide de ne pas suivre une recommandation de la Commissaire formulée à la conclusion d'une enquête sur une plainte, il y a un droit automatique d'interjeter appel devant la Cour du Banc de la Reine. Le Commissariat surveille si on a interjeté appel et, le cas échéant, le résultat des appels. Une seule décision judiciaire a été rendue en 2013-2014, soit **F-M-41-2013 visant le ministère de l'Énergie**. La Cour a rendu une **ordonnance provisoire** après l'audience tenue le 18 septembre 2013 **qui confirmait la recommandation de la Commissaire voulant que le Ministère fournisse à l'auteur de la demande une liste de tous les documents pertinents et explique les motifs du refus dans les cas où l'accès a été refusé**. Le cas a par la suite été réglé sans autre décision de la Cour.

L'ÉQUIPE DE LA COMMISSAIRE EN 2013-2014

Le Commissariat à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée a continué de profiter du précieux travail d'une équipe de personnes dévouées :

Les conseillers juridiques et enquêteurs

Kara Patterson

Chantal Gionet

Anik Cormier

Les agents à l'inscription des données et aux dossiers

Norah Kennedy

Lucrèce Nussbaum

RENSEIGNEMENTS FINANCIERS – Exercice se terminant le 31 mars 2014

Dépenses totales 590 650 \$

Salaires et avantages	494 000 \$	Loyer	48 050 \$
Bureau	15 700 \$	Traduction (décisions, ressources)	18 100 \$
Déplacements (enquêtes et formation)	11 500 \$	Frais juridiques (affaire judiciaire)	3 300 \$

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

Office of the Access
to Information and
Privacy Commissioner

New Brunswick



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

Nouveau-Brunswick

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

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



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

www.info-priv-nb.ca