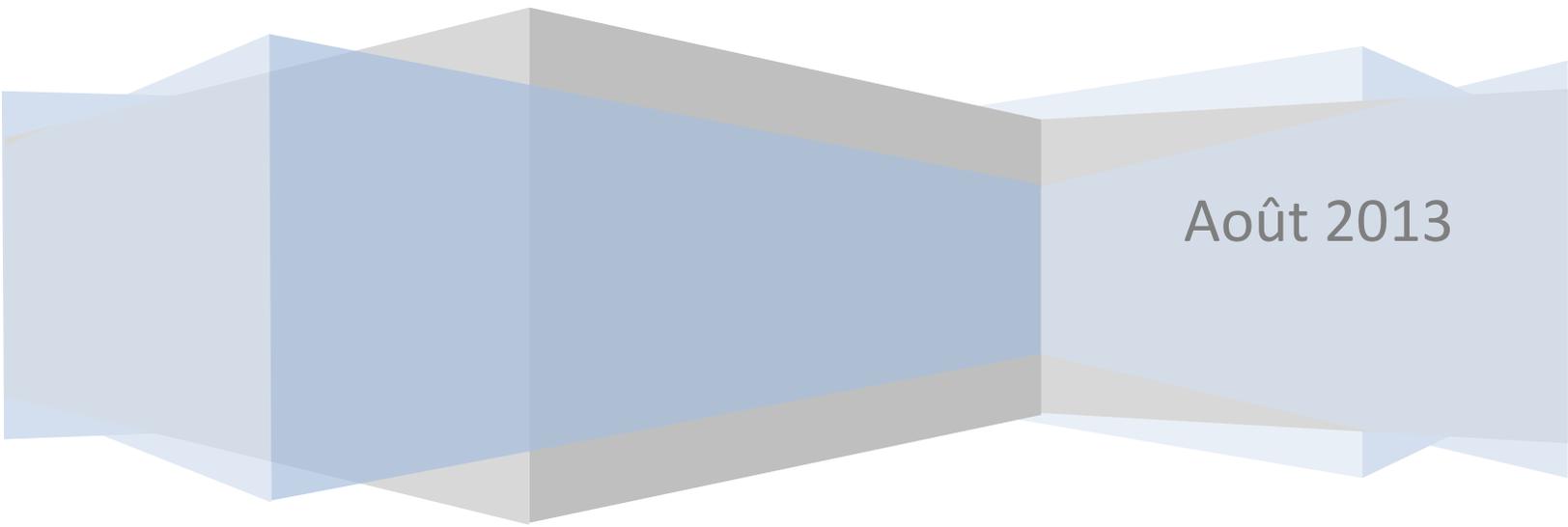


**COMMISSARIAT À L'ACCÈS À  
L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DE  
LA VIE PRIVÉE**  
Province du Nouveau-Brunswick

# **RAPPORT ANNUEL**

## **2011-2012**



Août 2013



Août 2013

L'honorable Dale Graham  
Président de l'Assemblée législative  
Édifice de l'Assemblée législative  
Case postale 6000  
Fredericton (Nouveau-Brunswick)  
E3B 5H1

Monsieur le Président,

Je vous soumetts, conformément à l'article 63 de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* et à l'article 64 de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, notre deuxième rapport annuel.

C'est avec grand plaisir que je fais rapport sur les activités du Commissariat à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée au terme de son premier exercice complet, qui s'est étalé du 1<sup>er</sup> avril 2011 au 31 mars 2012.

Le tout respectueusement soumis,

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



## *Message de la Commissaire*

Le présent document constitue le deuxième rapport annuel du Commissariat après une année complète d'activités, année pour le moins bien remplie. À l'heure actuelle, les deux lois dont nous sommes chargés de surveiller l'application commencent à produire les changements que toutes les personnes intéressées avaient espéré voir survenir.

Il s'est produit, de manière générale, sous le régime de la ***Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée***, un profond changement d'attitudes à l'égard de la communication des renseignements concernant les affaires des organismes, et des signes positifs de communication proactive ont été observés de façon régulière. Ces tendances viennent confirmer les besoins d'un public intéressé impatient d'en apprendre davantage au sujet des questions influant sur la vie quotidienne d'un bout à l'autre du Nouveau-Brunswick. Pour favoriser ces changements, nous avons maintenu notre approche, consistant à régler les plaintes par l'éducation des différentes parties quant à la bonne application des règles, ce qui s'est avéré efficace. À ce jour, nous avons connu un grand succès dans le règlement des plaintes concernant l'accès à l'information; 85 % des organismes publics ont en effet satisfait à leur obligation de communiquer les renseignements que le public était en droit d'obtenir. Toutes les parties concernées se sont familiarisées avec le processus, c.-à-d. le sens de la *Loi* et les meilleurs moyens à employer pour aider ceux qui cherchent à obtenir des renseignements. Nous espérons que ces expériences positives mèneront, dans le futur, à une diminution du nombre de plaintes par une meilleure compréhension et une application correcte des règles.

Ce processus de règlement informel des plaintes exige maintes délibérations, interprétations et discussions; nous avons dû y consacrer beaucoup de temps et avons conséquemment pris beaucoup de retard dans l'exécution de nos enquêtes. Les plaintes déposées auprès du Commissariat relativement à l'accès ne constituaient par ailleurs qu'une petite portion de tous les dossiers dont nous avons été saisis en 2011-2012. Nous avons aussi traité des demandes de renseignements de toutes sortes, allant de la marche à suivre pour obtenir de l'information aux questions de compétence, à savoir, notamment, à qui s'appliquait la *Loi*; on nous a aussi demandé d'enquêter sur des préoccupations liées à la protection de la vie privée et de formuler des commentaires à l'égard de projets de loi. Nous avons par ailleurs – aspect plus important encore – mené une robuste campagne de sensibilisation du public pour informer toutes les personnes intéressées des nouvelles et importantes réformes apportées par cette loi au gouvernement de la province. Un personnel restreint n'était pas en mesure de déployer les efforts nécessaires à la prestation d'un service d'une telle qualité, et nous avons eu la chance de pouvoir augmenter nos effectifs, passés de quatre à cinq personnes à la fin de cet exercice. Si le travail que nous effectuons au regard de cette loi est manifeste, il ne représente cependant qu'une partie de l'équation.

Nous voyons aussi à la bonne administration de la ***Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé***. Celle-ci a été promulguée pour assurer la protection des renseignements personnels sur la santé par tous les particuliers, tous les groupes et toutes les organisations du secteur des soins de santé qui les utilisent dans le cadre de leur travail, tout en conférant aux particuliers le droit d'accéder à leurs propres dossiers médicaux et d'en recevoir une copie. Des foyers de soins aux cabinets de dentiste, des cliniques aux

entreprises des technologies de l'information dispensant des services aux médecins, des infirmières aux massothérapeutes, la liste des « dépositaires » assujettis à cette loi a parfois semblé interminable. Bien que les membres du public aient été parfaitement au courant des nouvelles règles concernant la confidentialité des renseignements personnels sur leur santé et aient exigé des explications de la part de ceux qui échouaient à les protéger, nous avons constaté que les dépositaires étaient moins informés.

Nous nous sommes donc attachés, en priorité, à rendre cette nouvelle loi plus familière aux fournisseurs de soins en offrant, chaque fois que l'occasion se présentait, une présentation exhaustive d'une demi-journée au sujet de la loi elle-même, de ses caractéristiques, de ses principes et de ses exigences. Cette présentation sur la législation en santé s'est attiré des éloges mérités de la part de ceux qui profitent maintenant de cette utile ressource, grâce au très bon travail de mon équipe qui l'a mise sur pied.

Nous avons observé, à l'égard de la *Loi*, une prise de conscience graduelle, tandis qu'un nombre croissant de « dépositaires » communiquaient avec notre Commissariat pour obtenir des renseignements concernant son application. Leurs demandes allaient de questions de communication et de consentement à la marche à suivre pour fermer un cabinet, en passant par bien d'autres sujets. Nous avons été heureux d'offrir des conseils à toutes les parties intéressées afin d'assurer le respect de la *Loi*.

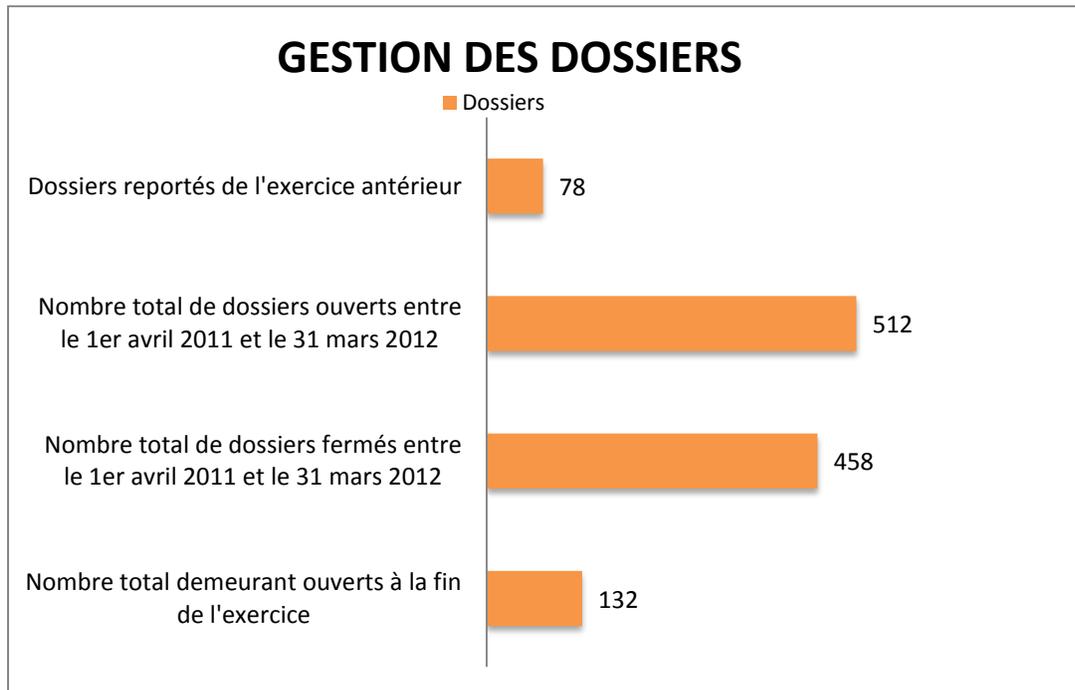
Outre l'éducation relativement à cette loi, nous avons répondu au pied levé à de nombreuses demandes concernant l'accès non autorisé à des dossiers médicaux, la communication sans consentement de renseignements confidentiels et des

atteintes à la vie privée de toutes sortes. Pour aider les fournisseurs de soins de santé et notre Commissariat dans les procédures d'enquête entourant les atteintes à la vie privée, nous avons mis au point une approche conviviale permettant de discerner rapidement ce qui a mené à l'incident, d'offrir des conseils quant aux meilleures manières de limiter l'atteinte et d'en informer les personnes touchées et, enfin, de voir à ce que des mesures correctives soient adoptées afin d'éviter que la situation se reproduise. Nos recommandations ont été reçues avec l'intention claire et bénéfique dans laquelle elles avaient été formulées : des conseils pratiques et des astuces réalisables sur le respect du droit à la vie privée des particuliers et la protection de leurs renseignements personnels, en tout temps.

Nous sommes heureux de servir le public et d'offrir les orientations et conseils nécessaires aux organismes publics et aux fournisseurs de soins de santé pour assurer la mise en œuvre fructueuse de ces textes législatifs d'une valeur inestimable, et continuons de mesurer le progrès de ces nouvelles lois de manières tangibles, c'est-à-dire en évaluant la collaboration des organismes publics et fournisseurs de soins de santé désireux d'adopter des pratiques respectueuses des droits d'accès et de la vie privée des Néo-Brunswickois et en déterminant si les recommandations de la commissaire sont appliquées. Ces 19 premiers mois ont été exigeants, mais très fructueux, et mon personnel et moi avons bon espoir que les défis de la prochaine année se soldent par l'atteinte des résultats poursuivis.

*Anne E. Bertrand, c.r.*

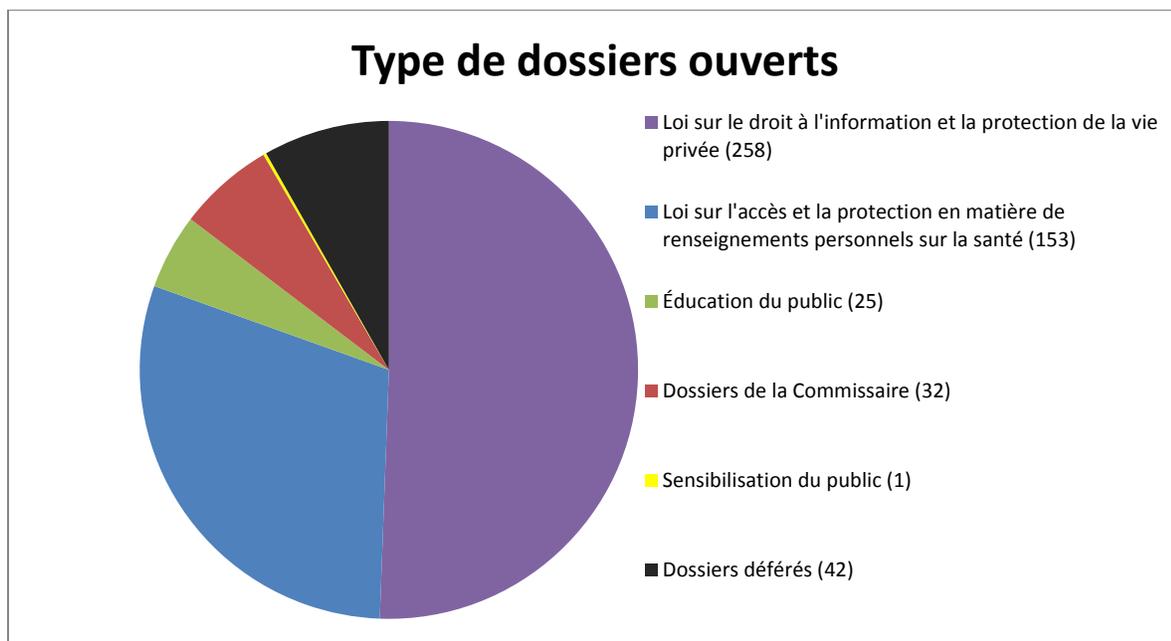
## STATISTIQUES



À l'issue des 7 premiers mois d'activités, le 31 mars 2011, 78 dossiers restaient encore à traiter. Nous avons pu constater un vif intérêt de la part du public, confirmé par le nombre croissant d'affaires dont notre Commissariat a été saisi dans les 12 mois qui ont suivi. Entre le 1<sup>er</sup> avril 2011 et le 31 mars 2012, environ 4 dossiers de plus ont été ouverts, chaque mois, par rapport au même mois l'année précédente.

Nous sommes en moyenne parvenus à fermer chaque mois, entre le 1<sup>er</sup> avril 2011 et le 31 mars 2012, 11 dossiers de plus que nous l'avions fait mensuellement durant les 7 premiers mois de notre mandat.

Le graphique suivant présente la répartition des dossiers ouverts en 2011-2012, de même que d'intéressantes statistiques quant à la manière dont nous les avons gérés.



Nous nous engageons dans des **Dossiers de sensibilisation du public** afin de faire valoir la loi ou un aspect en particulier de la loi. Au cours de cette période, nous avons distribué du matériel de ressource aux municipalités et les écoles concernant la Journée de la protection des données.

Lorsque des particuliers ou des groupes requièrent de l'assistance pour une affaire qui ne découle pas de notre mandat, nous nous pressons d'identifier l'agence visée avant de refiler le cas, et ceci est classifié comme un **Dossier déferé**.

Les dossiers de la Commissaire sont ouverts à l'initiative personnelle de celle-ci, en vue d'étudier une question particulière ou une préoccupation permanente portée à notre attention. Ils font souvent suite à une question soulevée dans le cadre de l'enquête entourant une plainte ou d'une demande de renseignements que nous jugeons nécessaire d'examiner, d'approfondir, d'aborder dans le cadre de discussions et de régler. Notre objectif est de veiller au respect de la loi et de fournir des orientations générales aux organismes publics, aux dépositaires et au grand public, chaque fois que l'occasion se présente.

*À titre d'exemple, la Commissaire ouvre un dossier pour prêter assistance à tous ceux et celles faisant face à la question de divulgation des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé exigée par les agents d'exécution de la loi.*

### Des statistiques sur les dossiers de la Commissaire

Dossiers de la Commissaire	Reportés de l'exercice antérieur	Ouverts en 2011-2012	Fermés en 2011-2012	Demeurant ouverts à la fin de l'exercice
<i>Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée</i>	2	9	4	7
<i>Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé</i>	6	12	4	14
Préoccupation d'ordre générale	0	11	5	6
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>32</b>	<b>13</b>	<b>27</b>

## **Autres types**

### **de dossiers au Commissariat**

#### **Avis d'atteinte à la vie privée**

Ce type de dossier est ouvert chaque fois que des fournisseurs de soins de santé ou des organismes publics alertent notre Commissariat d'une atteinte à la vie privée survenue au sein de leur organisation.

#### **Avis publics**

Il arrive que des organisations informent notre Commissariat d'une affaire touchant la protection de la vie privée des Néo-Brunswickois. Nous les aidons alors à alerter le public de l'atteinte survenue, particulièrement dans les cas où il pourrait s'avérer difficile d'informer toutes les personnes possiblement touchées.

#### **Bulletins d'interprétation**

Dans certains cas, une règle ou un ensemble de règles en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* ou de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* peuvent être ambigus. Nous menons alors des recherches pour en arriver à notre interprétation, afin d'aider les organismes publics et les fournisseurs de soins de santé dans la bonne application de ces règles.

#### **Commentaires à l'égard de projets de lois ou de programmes**

Lorsqu'une nouvelle loi ou un nouveau programme est envisagé et risque d'influer sur l'accès du public à l'information ou la protection de renseignements sensibles ou confidentiels aux termes de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* ou de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, la Commissaire formule commentaires et suggestions.

#### **Demandes de renseignements généraux**

Demandes de renseignements de membres du public, de fournisseurs de soins de santé, de société d'avocats, de médias et de différents groupes à l'égard des deux lois dont nous surveillons l'application. Les questions vont des plus simples – comment présenter une demande d'accès à l'information à un organisme particulier, par exemple, ou encore comment déposer une plainte en vertu de l'une ou l'autre des lois – aux plus complexes – concernant par exemple l'interprétation d'une disposition particulière, notre sphère de compétence, l'applicabilité des lois à certaines organisations ou à des situations inhabituelles, etc.

**Demandes de renseignements et d'entrevue des médias**

Demandes de médias nous invitant à commenter des affaires ou des questions d'intérêt pour le public abordées dans les nouvelles, en lien avec la vie privée ou l'accès à l'information; il arrive aussi que les médias invitent la Commissaire à commenter les rapports des conclusions publiés à la suite d'enquêtes aux termes de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* ou de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*.

**Demande de vérification des tribunaux**

Un particulier peut porter le résultat insatisfaisant d'une demande de renseignements devant la Cour du Banc de la Reine, ou déposer une plainte auprès de notre Commissariat; pour éviter le chevauchement des processus, les tribunaux vérifient donc auprès de notre Commissariat si celui-ci a été saisi de la même affaire.

**Éducation du public:**

Une importante composante du travail du Commissariat vise à renseigner le public au sujet de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* ainsi que de la *Loi sur l'accès et la protection des renseignements personnels sur la santé* et de promouvoir les lois auprès de ceux et celles qui les concernent. Ce rôle nous mène à donner des conférences de tout genre au public, aux organismes publics, aux fournisseurs de soins de santé, aux organismes d'éducation, et à des groupes du secteur privé.

**Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée:**

En vertu de la *Loi sur l'accès et la protection des renseignements personnels sur la santé*, tout fournisseur de soins de santé qui est aussi un organisme public et qui vise à implanter une nouvelle pratique ou technologie de l'information relative aux renseignements personnels sur la santé doit effectuer une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée en vue d'assurer leur protection en tout temps. On peut faire appel à la Commissaire pour réviser une telle évaluation.

**Meilleures pratiques**

Élaborées pour guider les organismes publics et les fournisseurs de soins de santé dans l'application d'une règle particulière ou d'un ensemble de règles en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* ou de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*.

**Plaintes relatives à l'accès**

Plaintes déposées par des particuliers ou des groupes insatisfaits du résultat d'une demande par laquelle ils tentaient d'obtenir des renseignements figurant dans des documents détenus par un organisme public ou un fournisseur de soins de santé.

**Plaintes relatives à la protection de la vie privée**

Déposées par un particulier ou un groupe inquiet que des renseignements personnels puissent avoir été recueillis, utilisés, communiqués, entreposés ou détruits en violation de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*.

**Préoccupations liées à la protection de la vie privée**

Déposées par un particulier ou un groupe inquiet qu'un incident soit survenu en lien avec la vie privée ou qu'une politique ou pratique gouvernementale puisse aller à l'encontre de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*.

**Prorogation du délai**

Un organisme public peut demander à la Commissaire de lui accorder davantage de temps pour répondre à une demande d'accès à l'information en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*.

**Requête d'autorisation à ne pas tenir compte d'une demande**

Dans certains cas, un organisme public peut demander à la Commissaire l'autorisation de ne pas tenir compte d'une demande d'accès à l'information reçue sous le régime de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*.

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

	Dossiers reportés de l'exercice antérieur	Dossiers ouverts en 2011-2012	Dossiers fermés en 2011-2012	Dossiers demeurant ouverts à la fin de l'exercice	Nombre moyen de jours pour en arriver à un règlement
Demandes de renseignements généraux	8	176	174	10	15,8
Plaintes relatives à l'accès	12	26	22	16	114,8
Préoccupations liées à la protection de la vie privée	7	14	10	9	115,8
Avis d'atteinte à la vie privée	3	3	4	2	163,3
Prorogation du délai	1	5	6	0	24,5
Commentaires à l'égard de projets de lois ou de programmes	0	6	4	2	50,8

Sous le régime de cette *Loi*, nous avons observé, entre le 1<sup>er</sup> avril 2011 et le 31 mars 2012, une augmentation moyenne de trois dossiers par mois par rapport au même mois l'année précédente.

On y remarque un pareil nombre de plaintes relatives à l'accès que celles reçues durant les premiers sept mois de nos opérations, soit 2,2 par mois, tandis qu'une légère baisse des dossiers concernant les préoccupations et des avis d'atteinte à la vie privée au cours de cette période.

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

	Dossiers reportés de l'exercice antérieur	Dossiers ouverts en 2011-2012	Dossiers fermés en 2011-2012	Dossiers demeurant ouverts à la fin de l'exercice	Nombre moyen de jours pour en arriver à un règlement
Demandes de renseignements généraux	15	85	89	11	32,8
Plaintes relatives à l'accès	5	7	8	4	67
Plaintes relatives à la protection de la vie privée	1	26	21	6	126,4
Avis d'atteinte à la vie privée	9	28	19	18	119,1
Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée	0	1	1	0	76

Sous le régime de cette *Loi*, autant de dossiers ont été ouverts chaque mois entre le 1<sup>er</sup> avril 2011 et le 31 mars 2012 qu'au cours du même mois l'année précédente.

Nous avons reçu un plus grand nombre de plaintes de la part du public concernant la protection de la vie privée ainsi qu'une hausse du nombre de dossiers d'avis d'atteinte à la vie privée par les fournisseurs de soins de santé, soit de 1,4 à 2,3 cas par mois.

On retrouve ici-bas des renseignements additionnels sur les dossiers entamés au cours l’an dernier.

<i>Loi sur le droit à l’information et la protection de la vie privée</i>	Dossiers ouverts 2011-2012
Requête d’autorisation de ne pas tenir compte	1
Meilleures pratiques	3
Bulletins d’interprétation	2
Vérification - Cour	3
Demandes de renseignements et d’entrevues des médias	16
Avis publics	4

ÉDUCATION du PUBLIC	Dossiers ouverts 2011-2012
<i>Loi sur le droit à l’information et la protection de la vie privée</i>	4
<i>Loi sur l’accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé</i>	13
Les deux lois lors d’une seule session	8

<i>Loi sur l’accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé</i>	Dossiers ouverts 2011-2012
Meilleures pratiques	3
Demandes de renseignements et d’entrevues des médias	1
Avis publics	2

---

## TENDANCES

### Droit à l'information ET règlement informel des plaintes

Un aspect important de notre travail au cours de cette deuxième année d'activités a consisté à poursuivre nos efforts pour régler les plaintes relatives à l'accès de manière informelle, chaque fois que cela s'avérait possible. Lorsque nous recevons une plainte, nous prenons toute mesure jugée appropriée pour parvenir à un règlement informel qui satisfasse à la fois l'auteur de la demande et l'organisme public, en conformité avec les objets de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*. Lorsque cela s'avère impossible, nous entreprenons une enquête officielle qui se soldera par la préparation d'un rapport écrit résumant nos conclusions et contenant également des recommandations adaptées aux circonstances à l'intention de l'organisme public.

Le Commissariat perçoit le règlement informel des plaintes comme une occasion de travailler avec l'auteur de la demande et l'organisme public pour s'assurer que tous deux comprennent leurs droits et obligations respectifs en vertu de la *Loi*. Notre objectif est d'aider les deux parties à en arriver à une meilleure compréhension des renseignements que l'auteur de la demande est en droit de recevoir et de ceux que l'organisme public peut ou doit protéger.

**PROCESSUS INFORMEL  
POUR LES ENQUÊTES  
FAISANT SUITE À UNE  
PLAINTÉ**

#### ÉTAPES du PROCESSUS INFORMEL

1. Nous étudions la plainte pour s'assurer de comprendre quels renseignements l'auteur de la demande désirait obtenir et ce que lui a fourni l'organisme public en guise de réponse. L'étape suivante consiste à rencontrer l'organisme en question pour discuter du contexte/des circonstances et de la manière dont il a abordé le traitement de la demande; nous vérifions alors qu'il a bien cherché tous les renseignements pertinents. Nous examinons aussi les documents.
2. Nous formulons ensuite nos conclusions préliminaires que nous communiquons, par écrit, à l'organisme public. Si nous estimons que celui-ci a rempli toutes ses obligations en autorisant l'auteur de la demande à accéder aux renseignements auxquels il avait droit, nous lui en informons et sollicitons ses suggestions en vue de parvenir à un règlement satisfaisant. Si l'auteur de la demande n'est pas satisfait, nous revenons sur l'affaire pour nous assurer qu'il ne reste aucune question en suspens et la concluons par un rapport des conclusions sans recommandation, ou cessons l'enquête.

3. Si nous en arrivons à la conclusion que l'organisme public n'a pas rempli toutes ses obligations en répondant adéquatement à l'auteur de la demande ou en autorisant l'accès à tous les renseignements que celui-ci était en droit de recevoir, nous présentons notre raisonnement à l'organisme. Si ce raisonnement lui semble juste, nous l'invitons à préparer une « réponse révisée » qui constitue en fait une deuxième occasion pour lui d'offrir à l'auteur de la demande une réponse complète et exhaustive qui permettrait le règlement informel de l'affaire. Le Commissariat examine la réponse révisée pour s'assurer qu'elle est complète et franche, puis l'organisme public l'envoie directement à l'auteur de la demande. Nous invitons alors l'auteur de la demande à nous faire part de ses commentaires, afin de savoir si la réponse révisée représentait à ses yeux un règlement satisfaisant de la plainte. Si c'est le cas, l'affaire est résolue avec succès. Dans le cas contraire, nous tenons compte de tout commentaire formulé par l'auteur de la demande et déterminons si le processus de règlement informel devrait ou non être poursuivi. Nous examinons une nouvelle fois toute l'affaire pour s'assurer qu'il ne reste aucune question en suspens, et la concluons par un rapport officiel sans recommandation, ou cessons d'enquêter si nous jugeons que tout a bien été réglé.

*... une « réponse révisée » [...] constitue en fait une deuxième occasion pour [l'organisme public] d'offrir à l'auteur de la demande une réponse complète et exhaustive qui permettrait le règlement informel de l'affaire.*

Le processus informel constitue notre **approche par défaut pour toutes les enquêtes sur des plaintes relatives à l'accès**, ce qui signifie qu'il n'y a enquête officielle/rapport officiel de nos conclusions que lorsque nous ne parvenons pas à arriver à un règlement informel satisfaisant de la plainte ou que les circonstances nous empêchent de procéder de la sorte.

**2011-2012** Expérience à ce jour :

Les auteurs de demandes et les organismes publics se montrent, lorsque nous adoptons cette approche, très coopératifs. Les organismes publics sont heureux de pouvoir prendre part à des discussions concernant leurs rôles et fonctions et de recevoir les suggestions quant à l'application de la *Loi* formulées dans le cadre de notre processus d'examen.

Les auteurs de demandes ont aussi formulé des commentaires positifs lorsqu'ils recevaient les renseignements qu'ils cherchaient à obtenir ou de meilleures explications quant aux raisons pour lesquelles ils ne pouvaient accéder à l'information retenue.

## PLAIDOYER EN FAVEUR DE L'OBLIGATION DE PRÊTER ASSISTANCE

Les organismes publics sont tenus par la *Loi* de déployer « tous les efforts possibles pour prêter assistance à l'auteur de la demande sans délai et de façon ouverte, précise et complète ». En termes simples, les auteurs de demandes, c.-à-d. ceux qui demandent l'information, devraient lorsqu'ils le font s'attendre à être bien servis :

- en recevant un appel ou un courriel au sujet de leur demande,
  - ce qui fera en sorte que tous comprennent bien en quoi consistent, précisément, les renseignements recherchés;
  - en se voyant adresser une réponse complète et franche,
  - après une recherche adéquate visant à trouver tous les documents pertinents;
- en obtenant, à quelques exceptions près, les renseignements demandés, accompagnés d'explications éloquents quant aux raisons pour lesquelles ces exceptions s'appliquent;
  - le tout de manière opportune.

Un fait des plus marquants au cours de la dernière année a été la décision prise par la Province d'abolir tous les frais associés aux demandes de renseignements, faisant du Nouveau-Brunswick la seule province au Canada à ne pas facturer de frais aux auteurs de demandes pour le traitement de celles-ci.

« Demander des renseignements à une ville, à une école ou à un gouvernement devrait être considéré comme quelque chose de bénéfique et comme une expérience profitable, pour les membres du public comme pour l'organisme public lui-même. Le public démontre, ce faisant, sa curiosité et son intérêt à l'égard des fonctions du gouvernement. En satisfaisant ce besoin de comprendre par des réponses complètes et franches, le gouvernement se donne quant à lui l'occasion d'étayer ses décisions et de leur donner un sens, ce qui se traduit par un public mieux informé, de meilleures discussions et une démocratie plus saine, » dit la Commissaire Anne Bertrand.

## Qu'en est-il des exceptions à la communication des renseignements demandés?

Un des nouveaux aspects de la *Loi* est qu'elle contient à la fois des exceptions OBLIGATOIRES et FACULTATIVES à la communication des renseignements demandés (articles 17 à 33). Ces exceptions peuvent être invoquées pour refuser l'accès aux renseignements dans certaines circonstances, mais le processus à suivre dans l'application de chacune diffère.

On parle d'**exceptions facultatives** lorsque les renseignements n'ont pas nécessairement à être retenus, et que les circonstances détermineront s'il faut empêcher leur communication.

### Exemples :

Ces exceptions concernent les avis destinés à des ministres, les renseignements dont la communication pourrait s'avérer nuisible à la santé ou à la sécurité publique, ceux qui ont trait aux intérêts économiques d'une entreprise du secteur privé ou les renseignements protégés par un privilège qui n'a pas été levé. On ne peut refuser l'accès à certains renseignements sous seul prétexte qu'ils s'inscrivent dans l'une ou l'autre de ces catégories; un organisme public peut, à sa discrétion, autoriser ou refuser l'accès à l'information, ce qui veut dire qu'il doit tenir compte de tous les facteurs pertinents entrant en jeu afin de prendre une décision éclairée quant à la communication des renseignements demandés.

La communication demeure la position par défaut : un organisme public doit indiquer pourquoi il a décidé qu'il ne pouvait, dans les circonstances, autoriser l'accès à l'information.

## Obligatoire

Peu d'exceptions sont obligatoires, et elles concernent des renseignements hautement confidentiels et sensibles.

### Exemples :

Documents confidentiels du Cabinet, renseignements confidentiels d'autres gouvernements, enquêtes au sujet du personnel, renseignements personnels ne pouvant être révélés sans consentement ou sans qu'il y ait atteinte injustifiée à la vie privée de la personne concernée, et renseignements financiers et commerciaux confidentiels du secteur privé.

Les organismes publics n'ont d'autre choix que de protéger ces renseignements.

---

## Adapter l'utilisation d'exceptions facultatives à la communication : AVIS OU

### RECOMMANDATIONS

Plusieurs des plaintes relatives à l'accès sur lesquelles nous avons enquêté portaient sur des cas dans lesquels certains des documents demandés contenaient des avis ou des recommandations adressés à un ministre ou à un organisme public. La *Loi* comporte en effet une exception facultative à la communication d'avis et de recommandations, ce qui signifie qu'un organisme public doit décider, à la lumière de toutes les circonstances pertinentes, s'il peut communiquer l'information en question.

Ne percevant pas la différence subtile mais importante entre exceptions obligatoires et facultatives, de nombreux organismes publics décidaient automatiquement, par ignorance, de refuser l'accès aux renseignements demandés si ceux-ci étaient visés par des exceptions facultatives, y compris dans le cas d'avis aux organismes publics.

Nous avons découvert que ces actions se fondaient sur d'anciennes démarches, en vertu desquelles les renseignements sensibles devaient être protégés en tout temps et ne pouvaient donc être rendus accessibles au public. La *Loi* a marqué l'avènement de règles différentes et s'est accompagnée de réformes exigeant – justement – une nouvelle façon de faire et de penser; en un mot, un changement culturel qui nécessiterait un réexamen des vieilles pratiques et une plus grande prédisposition à la communication.

Certains types de documents étaient systématiquement retenus sans qu'on prenne le temps de se demander s'ils contenaient différents types de renseignements, qui n'auraient pas tous à être protégés dans cette même mesure. Nous avons

*...[des] organismes publics décidaient automatiquement, par ignorance, de refuser l'accès aux renseignements demandés si ceux-ci étaient visés par des exceptions facultatives, [se fondant, à cet effet] sur d'anciennes démarches.*

donc incité les organismes publics à adopter les nouvelles règles et à consentir à modifier leur approche, reconnaissant que ce n'est pas parce qu'un document contient des avis ou des recommandations qu'il peut nécessairement être retenu dans son intégralité.

*La Loi a marqué l'avènement de règles différentes et s'est accompagnée de réformes exigeant – justement – une nouvelle façon de faire et de penser; en un mot, un changement culturel qui nécessiterait un réexamen des vieilles pratiques et une plus grande prédisposition à la communication.*

Nous avons promu un changement consistant à percevoir le document comme un tout, en vue de communiquer le maximum de renseignements demandés qui s'y trouvaient, y compris lorsque des avis déjà mis en application n'avaient plus à demeurer confidentiels et pouvaient également être communiqués en toute légalité.

Cette approche s'est aussi avérée valable dans les cas où l'auteur de la demande cherchait à accéder à des notes de synthèse. Nous avons conclu que les renseignements factuels et généraux déjà connus du public ou auxquels celui-ci était déjà en mesure d'accéder, comme des articles de médias et

des rapports publiés, pouvaient être communiqués, même dans les cas où certains des avis et des recommandations auraient pu être légitimement protégés et retenus au moment des demandes.

De grands progrès ont été réalisés à cet égard au fur et à mesure que les organismes publics ont compris la distinction décrite plus haut et consenti à ne retenir que les renseignements qu'ils étaient tenus de protéger en vertu des nouvelles règles prescrites par la *Loi*.



Bien que la *Loi* n'oblige pas les organismes publics à aviser le Commissariat lorsque des atteintes à la vie privée sont découvertes, nous sommes heureux qu'on nous en informe et qu'on sollicite notre aide et nos conseils.

Nous voyons cela comme un signe que les organismes publics ont réfléchi aux véritables avantages de notre rôle indépendant dans la prestation de cette aide.



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

Nos travaux en cette deuxième année sous le régime de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* ont essentiellement consisté à poursuivre nos efforts pour guider les dépositaires et les aider à comprendre leurs obligations et responsabilités aux termes de la *Loi*. **Déclaration obligatoire des atteintes** – Le Nouveau-Brunswick a été, par la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, la première province au Canada à exiger des dépositaires qu'ils avisent le Commissariat ainsi que les personnes touchées en cas d'atteinte à la vie privée. Nous avons demandé que tous participent à cet effort en informant le Commissariat, de manière proactive, de tout type d'atteinte, quelles qu'en soient la nature et l'envergure; nous avons ainsi été en mesure d'évaluer l'efficacité des pratiques mises en place pour protéger les renseignements appartenant aux Néo-Brunswickois et d'offrir des conseils quant aux manières dont elles pourraient être améliorées. Les atteintes à la vie privée qui ont été portées à notre connaissance étaient en grande partie imputables à l'inattention et à l'erreur

Un dépositaire est une personne, un groupe, une entreprise ou un organisme du secteur public ou privé qui traite des renseignements personnels sur la santé dans le cadre de son travail, dans l'industrie des soins de santé.

---

humaine, plutôt qu'à des personnes qui auraient satisfait leur curiosité en cherchant intentionnellement à consulter les renseignements personnels sur la santé d'autrui.

Nos enquêtes ont révélé qu'un grand nombre d'erreurs étaient survenues lors du traitement de renseignements sensibles entreposés sur des appareils électroniques et portables. Encore une fois, dispenser des conseils quant à l'utilisation de ces appareils s'est avéré utile.

### UTILISATIONS de la technologie et **conséquences sur la vie privée**

Les progrès technologiques laissent entrevoir des possibilités emballantes et novatrices pour l'amélioration de la prestation des services de santé. Ces innovations continuent toutefois de susciter des questionnements en ce qui a trait à leurs

Les ordinateurs portables, les iPad, les BlackBerry, les disques durs externes et les clés USB constituent des moyens pratiques et utiles d'effectuer des tâches en dehors du bureau. Le caractère « portable » de ces types de technologie rend cependant les appareils en question plus faciles à perdre ou à voler.

conséquences sur la vie privée. Plus la technologie employée est complexe, plus il peut être difficile de comprendre comment les renseignements personnels sensibles sur la santé seront entreposés et comment il faut y accéder et les éliminer. Il devient alors difficile de déterminer les garanties appropriées à mettre en place pour en assurer l'intégrité et la sécurité. Un nombre croissant de renseignements personnels sur la santé sont par ailleurs créés, traités et entreposés en format électronique, ce qui amène de nouveaux défis et de nouvelles préoccupations.

Dans notre société de plus en plus mobile, les appareils électroniques et supports numériques amovibles sont pratiques, conviviaux, et permettent de stocker et de transporter une myriade de données ainsi que d'y accéder à peu de frais, faisant en sorte que l'on puisse travailler de pratiquement n'importe où.

Entre avril 2011 et mars 2012, le Commissariat a été avisé de plusieurs cas dans lesquels des appareils mobiles comme des ordinateurs portables et des clés USB avaient été volés ou perdus. Une clé USB utilisée aux fins de sauvegarde par un cabinet de médecin s'est notamment volatilisée; avec elle, les renseignements personnels sur la santé de centaines de patients.

Des cliniques se sont fait voler des ordinateurs portables et de l'équipement informatique contenant des renseignements personnels, qui renfermaient aussi des milliers de dossiers de patients. Nous n'avons rien trouvé à redire contre l'utilisation d'appareils si pratiques, mais avons plutôt mis en doute l'attention déployée dans leur maniement, particulièrement lorsque l'information n'était aucunement protégée, que ce soit par mot de passe ou par chiffrement.

\*\*\*

L'initiative provinciale de transition des dossiers médicaux et dossiers de patients papier aux dossiers médicaux et dossiers de santé électroniques présente une manne de possibilités bénéfiques pour les professionnels de la santé, à qui elle assurera un accès immédiat à des renseignements exacts et à jour. Nous constatons cependant que l'instantanéité de l'accessibilité à l'information sera aussi source de défis en ce qui concerne la protection de la vie privée.

De 2011 à 2012, nous avons été mis au fait de différents cas dans lesquels des gens avaient vérifié les traitements et pronostics de membres de leur famille et dans

lesquels des employés avaient examiné les dossiers d'amis, de membres de leurs familles, de voisins et de collègues, ainsi que de cas dans lesquels des employés

avaient consulté les dossiers de leur ancien époux ou de leur nouveau conjoint.

*Aucune de ces personnes n'a accédé aux renseignements en question pour s'acquitter d'une tâche – elles « fouinaient », commettant ce faisant une atteinte à la vie privée.*

Il incombe aux dépositaires de connaître – et de veiller à ce que leurs employés et agents connaissent – leur devoir et obligation de protéger, en tout temps, les renseignements personnels sur la santé de leurs patients.

### **Pour éviter tout accès non autorisé, les DÉPOSITAIRES PEUVENT NOTAMMENT :**

- faire lire et signer des serments de confidentialité aux employés et agents;
- dans toute la mesure du possible, limiter l'accès aux renseignements personnels à ceux qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions;
- éduquer le personnel quant à la différence entre être en mesure d'accéder aux dossiers (posséder l'*autorité* nécessaire) et avoir la *permission* de le faire en tout temps;

#### *Conseils utiles :*

Protéger tous les appareils mobiles et supports numériques amovibles par des mots de passe et des disques durs chiffrés pour prévenir l'accès aux renseignements en cas de perte ou de vol.

Ne télécharger que les renseignements nécessaires à l'exécution de la tâche demandée.

Supprimer l'information des appareils portables lorsqu'on n'en a plus besoin.

Verrouiller les appareils mobiles lorsqu'ils ne sont pas utilisés ou les ranger dans des aires d'entreposage verrouillées.

- procéder à des vérifications aléatoires des bases de données électroniques pour surveiller l'activité des utilisateurs, et informer les employés et agents de cette pratique, de sorte qu'ils ne soient pas tentés de fureter.

*Meilleurs conseils pour  
la protection et la  
sécurité de l'information  
en tout temps :*

**RÉFLÉCHIR**

**AVANT DE PARLER;**

**CONSIDÉRER**

**AVANT D'ÉCRIRE;**

**S'ARRÊTER UN INSTANT**

**AVANT DE CLIQUER.**

**CAS OBSERVÉS** – Communications mal adressées contenant des renseignements personnels sur la santé :

- télécopies envoyées au mauvais numéro;
- courriels envoyés à des personnes auxquels ils n'étaient pas destinés ou à l'ensemble de la liste d'envoi en cliquant sur *Répondre à tous*;
- dossiers envoyés par la poste à la mauvaise personne, portant le même nom que le destinataire;

### **La Loi du Nouveau-Brunswick, déclarée essentiellement similaire**

Un événement d'importance cette année a été le décret d'exclusion promulgué le 17 novembre 2011, intitulé *Décret d'exclusion visant des dépositaires de renseignements personnels sur la santé du Nouveau-Brunswick*, dans lequel la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* était déclarée essentiellement similaire à la partie 1 de la loi fédérale connue sous le nom de *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (« LPRPDE »). Cette dernière établit des règles encadrant la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels par des organisations du secteur privé ou spécialement désignées, comme des installations, des ouvrages ou des entreprises fédéraux, y compris lorsqu'il y a eu paiement pour des services ou des médicaments, ou toute autre transaction jugée commerciale de par sa nature. La *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* du Nouveau-Brunswick régit quant à elle tous les aspects dans lesquels des données sur les soins de santé sont utilisées et englobe les transactions commerciales conclues par des organisations de soins de santé dans le secteur privé.

**Pour la première fois, les dépositaires de renseignements sur la santé du secteur privé sont assujettis à une loi sur la protection des renseignements personnels provinciale, et surveillés par le Commissariat.**

Sachant que cette situation pourrait mener à une duplication des lois, Industrie Canada a publié des critères en vertu desquels une loi provinciale sur la protection des renseignements personnels pourrait être considérée comme essentiellement similaire. Pour que ce soit le cas, cette loi devrait :

- fournir un mécanisme de protection des renseignements personnels conforme et équivalent à celui de la LPRPDE;
- incorporer les dix principes de la Norme nationale du Canada intitulée *Code type sur la protection des renseignements personnels*, tels qu'ils figurent à l'annexe 1 de la LPRPDE;
- fournir un mécanisme indépendant et efficace de surveillance et de recours ainsi que des pouvoirs d'enquête;
- restreindre la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels à des fins appropriées et légitimes.

Le Nouveau-Brunswick est devenu la cinquième province à obtenir la désignation après l'Ontario, le Québec, l'Alberta et la Colombie-Britannique; les dépositaires de la province sont donc uniquement assujettis à la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*. La LPRPDE continuera de régir la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels dans le cadre d'activités commerciales à l'extérieur de la province, et la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels sur la santé par ceux qui ne sont pas visés par la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*.

---

**Exercice financier se terminant le 31 mars 2012**

Commissariat à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée  
Province du Nouveau-Brunswick - Assemblée législative

SALAIRES ET AVANTAGES DES EMPLOYÉS	391 546
LOYER, DÉPLACEMENTS ET AUTRES SERVICES	109 849
MATÉRIEL ET FOURNITURES	9 880
MEUBLES ET ÉQUIPEMENT	4 717
<b>DÉPENSES TOTALES</b>	<b>515 992</b>

### Composition de l'équipe entre avril 2011 et mars 2012

Le Commissariat à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée a continué de profiter de la précieuse contribution d'une équipe constituée des personnes dévouées suivantes :

<b>Conseillers juridiques et enquêteurs</b>	Kara Patterson Diane Haché Forestell
<b>Agente à l'inscription des données</b>	Norah Kennedy
<b>Agent aux dossiers</b>	Ben McNamara (entré en poste en juin 2011)
<b>Adjointe administrative</b>	Lucrèce Nussbaum (entrée en poste en novembre 2011)

Vous avez des questions ou des préoccupations?

*N'hésitez pas de communiquer avec nous :*

65, rue Regent, bureau 230  
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 7H8

 **506-453-5965**

**Sans frais: 1-888-755-2811**

 **506-453-5963**

 [access.info.privacy@gnb.ca](mailto:access.info.privacy@gnb.ca)  [accès.info.vieprivée@gnb.ca](mailto:accès.info.vieprivée@gnb.ca)