



Health  
Canada Santé  
Canada

Your health and  
safety... our priority.

Votre santé et votre  
sécurité... notre priorité.

**Santé Canada**  
***Loi sur la protection des***  
***renseignements personnels***  
**Rapport annuel**

**2009-2010**

Catalogue : H1-9/3-2-2010F-PDF  
ISBN : 978-1-100-94947-5  
SC numéro publication : 110013

**Canada** 

Introduction.....	2
I. <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> .....	2
II. À propos de Santé Canada.....	2
III. Résumé des changements ministériels (organisation, programmes, activités ou politiques) .....	4
Infrastructure de protection des renseignements personnels .....	5
I. La Division de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) .....	5
II. Délégation du pouvoir .....	6
Demandes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels – Données statistiques, interprétation et explication .....	7
I. Rapport statistique.....	7
II. Nombre de demandes d'accès et charge de travail .....	7
III. Exceptions invoquées.....	8
IV. Exclusions citées.....	9
V. Délai d'exécution.....	9
VI. Prorogations.....	9
VII. Traductions.....	9
VIII. Méthode d'accès.....	9
IX. Corrections et notations.....	10
X. Coûts.....	10
XI. Activités de sensibilisation et de formation.....	10
XII. Politiques, lignes directrices et procédures nouvelles et révisées sur la protection des renseignements personnels qui ont été mises en œuvre au cours de la période visée par le rapport .....	11
XIII. Principales questions soulevées dans le cadre de plaintes et d'enquêtes relatives à la protection des renseignements personnels au cours de la période visée par le rapport .....	12
XIV. Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée effectuées au cours de la période visée par le rapport .....	13
XV. Communications aux termes de l'alinéa 8(2)(m) de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> au cours de la période visée par le rapport.....	13
Plaintes et enquêtes relatives à la protection des renseignements personnels.....	14
I. Plaintes déposées auprès du Commissaire à la protection de la vie privée .....	14
II. Demandes ou appels dont la Cour fédérale ou la Cour d'appel fédérale ont été saisies .....	14
III. Réponse de Santé Canada aux recommandations d'autres agents du Parlement (p. ex., le vérificateur général).....	14
<b>Renforcement du soutien et assurance de la conformité .....</b>	<b>14</b>

---



## Introduction

### *I. Loi sur la protection des renseignements personnels*

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* (la *Loi*) accorde aux individus le droit d'accès aux renseignements qui les concernent et que conserve le gouvernement fédéral, sous réserve de certaines exceptions spécifiques et limitées. La *Loi* protège les renseignements personnels des individus par des dispositions qui s'appliquent à la collecte, à la conservation, à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels.

En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (article 72), le responsable de chaque institution du gouvernement fédéral doit soumettre au Parlement un rapport annuel sur l'administration de la *Loi* après la clôture de chaque exercice. Le présent rapport décrit la façon dont Santé Canada a assumé ses responsabilités en matière de protection des renseignements personnels au cours de l'exercice 2009-2010.

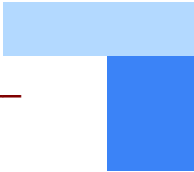
### *II. À propos de Santé Canada*

Santé Canada a été établi pour aider les Canadiennes et les Canadiens à maintenir et à améliorer leur état de santé. Santé Canada s'est aussi engagé à améliorer la vie de toutes les Canadiennes et de tous les Canadiens et à faire du Canada l'un des pays où les gens sont le plus en santé au monde, comme en témoignent la longévité, les habitudes de vie et l'utilisation efficace du système public de soins de santé.

Santé Canada élabore, met en œuvre et veille à l'application de règlements, de lois, de politiques, de programmes, de services et d'initiatives, et travaille avec d'autres partenaires fédéraux, les provinces et les territoires. À titre de responsable de l'application de la *Loi canadienne sur la santé*, Santé Canada veille au respect des principes du régime universel des soins de santé pour que les Canadiens puissent continuer d'avoir confiance aux services offerts par le système public de soins de santé. Le ministre de la Santé est également responsable de l'application de 18 autres lois, dont la *Loi sur les aliments et drogues*, la *Loi sur les produits antiparasitaires* et la *Loi réglementant certaines drogues et autres substances*. Santé Canada offre aussi des services de santé aux peuples des Premières nations et aux communautés inuites.

Santé Canada a des bureaux régionaux en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, au Manitoba, en Ontario, au Québec et dans les régions de l'Atlantique et du Nord.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur Santé Canada, veuillez consulter notre site Web à l'adresse [www.sante.gc.ca](http://www.sante.gc.ca).



---



### III. Résumé des changements ministériels (organisation, programmes, activités ou politiques)

En janvier 2009, Santé Canada a lancé « Ensemble vers l'amélioration », une initiative visant à transformer notre façon de travailler afin d'instaurer une culture ministérielle plus centrée sur la collaboration. Chacune des neuf initiatives qui composent « Ensemble vers l'amélioration » est liée directement à une activité ministérielle : sciences, politiques, services internes, activités réglementaires, communications et consultation, nouveaux modèles de partenariat pour les Premières Nations et les Inuits, activités régionales, conformité et application de la loi, subventions et contributions.

Même si ces initiatives ne traitent pas de l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* en particulier, l'efficacité des mesures découlant de la consolidation, de la collaboration, de la coordination et de l'organisation du travail ainsi que de l'amélioration des procédures pour l'élaboration de mémoires au Cabinet devraient favoriser l'établissement d'un régime ministériel plus solide en matière de protection des renseignements personnels.

---



## Infrastructure de protection des renseignements personnels

### I. La Division de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP)

La Division de l'AIPRP, qui fait partie de la Direction de planification, d'intégration et de services de gestion au sein de la Direction générale des services de gestion, applique la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ainsi que les politiques et les directives du Conseil du Trésor qui s'y rapportent pour Santé Canada.

Ses responsabilités sont entre autres les suivantes :

- Répondre aux demandes reçues en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- Suivre les tendances à l'échelle nationale et internationale en matière de protection des renseignements personnels afin de donner des conseils éclairés aux clients ministériels;
- Représenter la perspective fédérale en matière de santé en ce qui a trait à la protection des renseignements personnels et aux dossiers de santé électroniques;
- Veiller à ce que les fonds de renseignements personnels que possède Santé Canada soient publiés dans Info Source;
- Coordonner et superviser le processus d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour Santé Canada;
- Analyser les pratiques en matière de protection des renseignements personnels dans le secteur des soins de santé;
- Conseiller les gestionnaires de programmes au sujet des exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* en matière de collecte, de conservation, d'utilisation et de communication des renseignements personnels;
- Examiner les propositions de lois, de règlements et de politiques afin de déterminer les enjeux particuliers ou supplémentaires applicables à la protection des renseignements personnels;
- Sensibiliser et former le personnel relativement à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*;
- Élaborer des politiques et des pratiques ministérielles en matière de protection des renseignements personnels afin de protéger et d'encadrer l'accès aux renseignements personnels;
- Collaborer avec le Commissaire à la protection de la vie privée, les autres ministères et organismes gouvernementaux, les ministères provinciaux de la santé et d'autres intervenants clés.

---



## II. Délégation du pouvoir

L'ordonnance de délégation des pouvoirs forme l'annexe A.

---



## Demandes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels – Données statistiques, interprétation et explication

### I. Rapport statistique

L'annexe B présente un rapport statistique condensé sur les demandes traitées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du 1<sup>er</sup> avril 2009 au 31 mars 2010.

### II. Nombre de demandes d'accès et charge de travail

#### Nombre de demandes d'accès

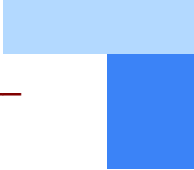
En 2009-2010, Santé Canada a reçu 471 nouvelles demandes de renseignements personnels en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et a reporté 89 demandes de l'exercice précédant, ce qui représente une réduction d'environ 20 % du nombre de demandes reçues comparativement à l'exercice précédant (592 nouvelles demandes en 2008-2009).

#### Charge de travail

La charge de travail, totalisant 598 demandes, a affiché une réduction de 11 % du nombre de demandes devant être traitées comparativement à l'exercice 2008-2009, mais le facteur de complexité est demeuré inchangé en raison du caractère sensible des renseignements demandés, qui comprennent des dossiers médicaux et des documents relatifs aux relations de travail. Grâce à la diminution de la charge de travail, Santé Canada a pu réduire le nombre de demandes reportées à l'exercice 2010-2011 de 127 à 89.



---



Les demandes traitées se répartissent comme suit :

**Divulgation totale** – Parmi les 509 demandes traitées, les demandeurs ont eu accès à tous les renseignements demandés dans 199 (39,1 %) cas

**Divulgation partielle** – Les demandeurs ont eu accès en partie aux dossiers pertinents dans 135 (26,5 %) cas.

**Aucune divulgation (exclusion)** – Dans 2 (0,4 %) cas, le demandeur n’a reçu aucun renseignement car le dossier a été exclu en vertu de la *Loi*.

**Aucune divulgation (exception)** – Aucune demande ne s’est classée dans cette catégorie au cours de l’exercice visé par le rapport.

**Traitement impossible** – Santé Canada s’est vu dans l’impossibilité de traiter 123 (24,2 %) demandes pour lesquelles il n’existait aucun dossier.

**Abandon** – Les demandeurs ont renoncé à leur demande dans 50 (9,8 %) cas.

**Transfert** – Aucune demande ne s’est classée dans cette catégorie au cours de l’exercice visé par le rapport.

### III. Exceptions invoquées

Cette section classe par catégories les exceptions invoquées pour refuser la divulgation, qui sont visées par les articles de la *Loi*. Mentionnons que les totaux ne correspondent pas puisqu’une demande peut être refusée en vertu de plusieurs exceptions. Par exemple, si, pour une demande, on a cité cinq articles différents, on signalera une exception en vertu de chaque article pertinent, pour un total de cinq.

Les raisons les plus fréquemment citées sont les suivantes :

- a) Article 19 – Renseignements personnels obtenus à titre confidentiel
- b) Article 22 – Application de la loi et enquêtes
- c) Article 26 – Renseignements personnels de tiers
- d) Article 27 – Secret professionnel des avocats
- e) Article 28 – Dossiers médicaux

---

#### IV. Exclusions citées

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* ne s'applique ni aux documents publiés (article 69) ni aux confidences du Conseil privé, avec certaines exceptions (article 70). Les demandes contenant les exclusions proposées en vertu de l'article 70 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* doivent faire l'objet d'une consultation avec le Bureau du Conseil privé.

Santé Canada n'a exclu aucun renseignement en vertu de l'article 69 ou 70 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

#### V. Délai d'exécution

Santé Canada a pu répondre à 239 (47 %) demandes dans un délai de 30 jours ou moins. Les délais de réponse pour les autres demandes ont été les suivants : de 31 à 60 jours dans 140 (28 %) cas, de 61 à 120 jours dans 92 (18 %) cas et 121 jours ou plus dans 38 (7 %) cas.

#### VI. Prorogations

Un délai légal a été invoqué dans 151 (30 %) cas.

#### VII. Traductions

Seulement une demande a été soumise pour la traduction (de l'anglais vers le français) des renseignements personnels conservés dans les dossiers de Santé Canada.

#### VIII. Méthode d'accès

On entend par « méthode d'accès » la méthode que les demandeurs choisissent pour accéder aux renseignements demandés. Ils peuvent choisir de recevoir des copies des documents ou de les consulter dans les locaux de Santé Canada.

Ces statistiques reposent seulement sur les demandes auxquelles Santé Canada a pu répondre en trouvant et en traitant les documents demandés; dans les cas où aucun document n'a pu être trouvé, aucune « méthode d'accès » n'a été indiquée.

Dans tous les cas (334), les demandeurs préféreraient recevoir une copie des documents originaux.

---

## IX. Corrections et notations

Aucune demande de correction ou de notation personnelle n'a été soumise au cours de la période visée par le rapport.

## X. Coûts

La Division de l'AIPRP a dépensé un total de 502 517,30 \$ pour le traitement des demandes découlant de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Dans le coût total du traitement des demandes, les salaires représentent 319 859,50 \$ et les frais d'administration représentent 182 657,80 \$. Le montant accordé aux salaires pour l'exercice financier correspondait à 5,02 postes à temps plein dans la Division de l'AIPRP. Ces chiffres excluent le temps consacré par les employés des autres divisions de Santé Canada au traitement de demandes de renseignements personnels de même que le temps et d'autres ressources alloués à la mise en œuvre des mesures de sécurité et autres dans l'ensemble du Ministère afin de protéger les renseignements personnels de nos employés, de nos clients et des autres Canadiennes et Canadiens.

## XI. Activités de sensibilisation et de formation

Santé Canada organise un éventail d'activités pour sensibiliser les employés à leurs responsabilités en vertu de la *Loi*.


Le Ministère offre des séances de formation spécialisées aux employés ayant besoin de plus amples renseignements au sujet de la *Loi* et de leurs obligations, dans le cadre de séances mensuelles de formation générale et de formation spécialisée pour répondre aux besoins particuliers des clients.

Des activités de formation relatives à la protection des renseignements personnels ont été organisées, notamment :

- « *La protection des renseignements personnels : ça tous concerne* » est un cours d'une heure visant à sensibiliser les gens à l'importance du respect de la vie privée dans la mise en œuvre des programmes et la prestation des services;
- Des séances « déjeuner-conférence », qui ont permis au personnel d'AIPRP, pour qui elles étaient organisées, de mieux connaître et comprendre l'administration de la *Loi*;
- Des séances de formation personnalisées sur des questions liées à la protection des renseignements personnels qui s'appliquent à certains centres d'expertise ministériels.

En 2009-2010, 172 employés de l'ensemble des directions générales et des régions de Santé Canada ont participé à 20 séances de formation.

---



En outre, des séances de sensibilisation à la gestion de l'information, données également à des collègues du Service de gestion des dossiers et du Service de gestion de la sécurité, ont servi d'initiation à l'AIPRP, attirant 124 autres employés. Cette approche fait ressortir les liens horizontaux entre l'AIPRP, le Service de gestion de la sécurité et le Service de gestion des dossiers. Les employés qui participent à ces séances sont plus conscients de leurs responsabilités, ce qui contribue à une gestion plus responsable des renseignements à Santé Canada.

Pour envisager des activités d'apprentissage autres que les cours traditionnels de formation en classe et pour se concentrer davantage sur l'élaboration d'activités générales de sensibilisation à la protection des renseignements personnels tout en tirant le maximum des ressources qui se font rares, Santé Canada élabore une stratégie d'accroissement de la sensibilisation à la protection des renseignements personnels qui favorise l'adoption d'approches hors de la salle de classe.

Le comité ministériel de protection de la vie privée se réunit une fois par mois; au nom du Ministère, il assure le leadership et il fournit des conseils sur des questions horizontales liées à la protection des renseignements personnels. À cette fin, les membres du comité fournissent des commentaires sur la stratégie ministérielle d'accroissement de la sensibilisation à la protection des renseignements personnels, et ils déterminent des possibilités d'accroissement de la sensibilisation à la protection des renseignements personnels dans leur direction générale respective.

Les employés de l'AIPRP ont participé à plusieurs activités ministérielles, comme représentants à des kiosques d'information, en distribuant des brochures d'information et en répondant à des questions. Dans le cadre de la stratégie de communication à long terme visant à accroître la sensibilisation à la protection des renseignements personnels, la Division de l'AIPRP a mis à jour son site intranet sur la protection des renseignements personnels. Elle a créé un wiki sur la protection des renseignements personnels, et elle en a fait la promotion par la prestation de renseignements sur des questions courantes liées à la protection des renseignements personnels et les nouvelles tendances, entre autres, et elle encourage la sensibilisation à la protection des renseignements personnels au moyen de quiz et de questions anecdotiques.

Cette stratégie s'ajoute la méthode d'apprentissage traditionnelle en salle de classe, et elle continuera d'accroître la sensibilisation et d'instaurer une culture ministérielle qui favorise la protection des renseignements personnels.

## **XII. Politiques, lignes directrices et procédures nouvelles et révisées sur la protection des renseignements personnels qui ont été mises en œuvre au cours de la période visée par le rapport**

La Division de l'AIPRP et le comité ministériel de protection de la vie privée ont lancé l'élaboration d'un cadre ministériel de gestion des renseignements personnels afin de mieux



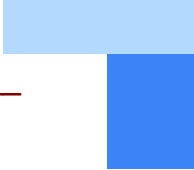
---

structurer la responsabilité en matière de protection de la vie privée au Ministère et d'assurer la conformité aux directives du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada qui s'appliquent à la protection des renseignements personnels.

### **XIII. Principales questions soulevées dans le cadre de plaintes et d'enquêtes relatives à la protection des renseignements personnels au cours de la période visée par le rapport**

Aucune question n'a été soulevée.

---



#### XIV. Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée effectuées au cours de la période visée par le rapport

Aucune évaluation des facteurs relatifs à la vie privée n'a été effectuée au cours de la période visée par le rapport.

#### XV. Communications aux termes de l'alinéa 8(2)(m) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* au cours de la période visée par le rapport

Conformément au sous-alinéa 8(2)(m)(i) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, des renseignements personnels peuvent être communiqués lorsque, de l'avis du responsable de l'institution gouvernementale, des raisons d'intérêt public justifieraient nettement une éventuelle atteinte à la vie privée.

En 2009-2010, aucun renseignement personnel n'a été communiqué aux termes de cette disposition de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

---



## Plaintes et enquêtes relatives à la protection des renseignements personnels

### I. Plaintes déposées auprès du Commissaire à la protection de la vie privée

De 2009 à 2010, sept plaintes ont été déposées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. Aucune plainte n'a été reçue relativement aux articles 4 à 8 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels – Atteintes à la vie privée*. La disposition de ces plaintes est établie comme suit :

- 1 Fondée; aucune mesure requise;
- 1 Résolution convenue; mesure corrective prise;
- 4 Aucune constatation reçue à ce jour du Commissariat à l'information du Canada;
- 1 Rejetée, aucune mesure requise;

### II. Demandes ou appels dont la Cour fédérale ou la Cour d'appel fédérale ont été saisies

Aucune demande ou aucun appel n'a été soumis à la Cour fédérale ou à la Cour d'appel fédérale au cours de l'exercice 2009-2010.

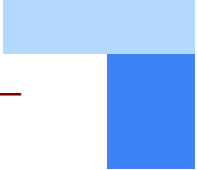
### III. Réponse de Santé Canada aux recommandations d'autres agents du Parlement (p. ex., le vérificateur général)

Aucune recommandation n'a été soumise par d'autres agents du Parlement au cours de l'exercice 2009-2010.

## Renforcement du soutien et assurance de la conformité

La haute direction de Santé Canada soutient pleinement l'élaboration et la mise en œuvre d'un cadre ministériel de gestion des renseignements personnels, ce qui permettra de gérer plus efficacement les renseignements personnels au sein de Santé Canada et facilitera le respect des obligations relatives aux politiques et aux directives du SCT.

En mars 2010, le Conseil de la haute direction – Opérations a appuyé l'élaboration du cadre de gestion de la vie privée en établissant les mesures à prendre pour assurer la protection des renseignements personnels. Pour améliorer la responsabilisation, le cadre énoncera clairement les rôles et les responsabilités des directions générales et de l'AIPRP, les mesures



---

visant à améliorer le contrôle des renseignements personnels, les procédures visant à traiter les cas d'atteinte à la vie privée, un processus révisé d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, des possibilités de renouvellement de la gouvernance en matière de protection de la vie privée ainsi que des mesures plus axées sur la sensibilisation et la formation pour les responsables de la protection des renseignements personnels.