



# Bureau de l'ombudsman

R A P P O R T   A N N U E L   2 0 0 0

Pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2000 au 31 décembre 2000



ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON

*Bureau de l'ombudsman*

**Ombudsman et Commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels**

---

C.P. 31300, Whitehorse (Yukon) Y1A 5P7, ou  
Gouvernement du Yukon, C.P. 2703, Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6

211, rue Main, bureau 200, Whitehorse (Yukon)

**Téléphone :** (867) 667-8468

**Sans frais au Yukon :** 1-800-661-0408 (poste 8468)

**Télécopieur :** (867) 667-8469

**Site Web :** [www.ombudsman.yk.ca](http://www.ombudsman.yk.ca)

**Courriel :** [email.ombudsman@ombudsman.yk.ca](mailto:email.ombudsman@ombudsman.yk.ca)

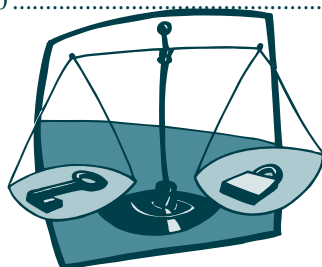




# Ombudsman

## T A B L E D E S M A T I È R E S

Lettre au président de l'Assemblée législative .....	1
Énoncé de mission .....	2
Remarques de l'ombudsman et du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels .....	3
<b>Bureau de l'ombudsman</b> .....	4
Rétrospective de l'année .....	4
Réponse du gouvernement aux rapports annuels précédents .....	5
Questions traitées par l'ombudsman .....	6
Quand les renseignements fournis sont-ils suffisants? .....	6
Qu'est-ce qu'une autorité devrait faire lorsque quelqu'un porte plainte? .....	6
Conseils pour traiter les plaintes .....	6
Est-ce que porter plainte auprès de l'ombudsman va répondre aux attentes du plaignant? .....	7
Qu'est-ce qui constitue un délai déraisonnable? .....	7
Un délai est déraisonnable si .....	7
Est-ce que la responsabilité à l'endroit du public inclut l'obligation de présenter des excuses? ..	8
Cheminement des plaintes présentées à l'ombudsman .....	9
Résumés statistiques .....	10
Plaintes reçues par l'ombudsman (par organisme) .....	10
Résolution des plaintes reçues en 2000 .....	11
Total des plaintes reçues en 2000 .....	11
Résolution des plaintes reçues en 2000 .....	11
Enquêtes traitées en 2000 .....	11





ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON  
*Bureau de l'ombudsman*

Septembre 2001

L'honorable Dennis Schneider  
Président de l'Assemblée législative  
C.P. 2703  
Whitehorse (Yukon)  
Y1A 2C6

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter, à vous et par votre entremise à l'Assemblée législative, le Rapport annuel de l'ombudsman du Yukon et du commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels.

Le rapport, présenté conformément au paragraphe 31(1) de la *Loi sur l'ombudsman* et au paragraphe 47(1) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* couvre les activités du Bureau de l'ombudsman et du Bureau du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2000 au 31 décembre 2000.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, mes sentiments les plus respectueux.

L'ombudsman et commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels,

Hank Moorlag





## Énoncé de mission

*Fournir un mode d'intervention indépendant et impartial en vertu duquel les plaintes du public à l'endroit du gouvernement du Yukon peuvent être entendues et faire l'objet d'une enquête en vertu de la Loi sur l'ombudsman.*

*Fournir une avenue efficace pour recevoir et traiter les plaintes du public et les demandes de révision des décisions rendues par les organismes publics ayant trait à la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.*

*Promouvoir l'équité, l'ouverture et la responsabilité au sein de l'administration publique.*

a





### Remarques de l'ombudsman et du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels

En 2000, le Bureau de l'ombudsman et du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels entamait sa quatrième année d'existence. Durant cette période, l'Assemblée législative du Yukon a dû décider si la *Loi sur l'ombudsman* devait rester en vigueur. En vertu de l'article 35, la *Loi* ne peut rester en vigueur que pour une période de cinq ans à moins que le Commissaire en conseil exécutif n'ordonne sa prorogation pour une période n'excédant pas cinq ans. Durant la session d'automne de l'Assemblée législative, on a ordonné la prorogation de la *Loi sur l'ombudsman* pour une période additionnelle de cinq ans.

Au cours de l'année, le Bureau a relevé quelques défis de taille dans ses deux fonctions. Comme par le passé, l'accroissement de la charge de travail résultant de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* a occasionné une accumulation de cas reportés. Bien qu'on ait apporté une solution au problème en engageant une personne supplémentaire, il est malheureusement évident que le public n'accorde plus la même confiance au Bureau. Il y a eu en effet une diminution remarquable du nombre de plaintes présentées à l'ombudsman. L'incapacité à traiter les plaintes dans un délai raisonnable constitue indéniablement un facteur. Le Bureau a donc actuellement comme priorité de ramener la qualité du service à un niveau acceptable.

Beaucoup de demandes de révision déposées en vertu de l'article 48 et de plaintes déposées en vertu de l'article 42 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* ont rendu l'application de la *Loi* à ce point épineuse qu'il semble judicieux de procéder maintenant à une étude attentive de tous ses aspects pour déterminer si elle atteint son but.

À titre d'exemple, l'incertitude créée par la définition d'«organisme public» dans la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* est devenue un problème important qui est souligné à la page 14. En tant que commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, j'ai mené une enquête en vertu de l'article 42 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* pour déterminer de quelle façon cette incertitude affecte l'administration de la *Loi*. À l'issue de l'enquête, j'ai fait rapport au ministre responsable de la *Loi*, le ministre de l'Éducation, et recommandé une modification à la *Loi*.

Les demandes liées à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* ont plus que doublé depuis l'année dernière. Malgré cette charge de travail, le Bureau a pu respecter les délais fixés par la *Loi* pour faire les révisions. Je souligne avec gratitude les efforts du personnel du Bureau, des nombreux agents des organismes publics, des requérants et des tiers qui, malgré quelques frustrations de taille, ont montré leur engagement par rapport au processus et, ce faisant, ont aidé à conclure ces questions dans des délais raisonnables.

Durant l'année, il s'est aussi présenté des cas qui ont demandé que le Bureau élabore et mette en place une politique pour traiter les situations où il existe des intérêts opposés entre les fonctions de l'ombudsman et celles du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. À titre d'exemple, une personne dépose une demande de révision ou une plainte en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* et dépose simultanément une plainte auprès de l'ombudsman. La politique demande qu'on fasse une analyse attentive pour trouver un juste équilibre entre les intérêts du plaignant et les exigences pratiques découlant du fait que l'ombudsman et le commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels ne sont qu'une seule et même personne. En consultation avec le plaignant, on se reporte à la politique pour déterminer laquelle des deux fonctions peut répondre le mieux à la situation.



Tant la *Loi sur l'ombudsman* que la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* ont comme but sous-jacent la promotion de l'ouverture et de la responsabilité dans l'administration publique. En vertu des pouvoirs et des autorités accordées par ces deux lois, les ministères et les agences du gouvernement sont obligés de se soumettre à un examen qui prend la forme d'une révision et d'une enquête impartiales. L'introduction de ce type de loi dans d'autres compétences administratives à travers le monde donne habituellement lieu à deux réponses de la part des gouvernements. Il y a soit une acceptation de l'esprit et de la lettre de la loi, suivie de mesures proactives pour l'adopter, soit une attitude de défense liée à une intransigence continue de la part de la bureaucratie, à laquelle dans de rares cas on circonviert en appliquant le plein pouvoir et la pleine autorité de la loi.

Je suis heureux de rapporter que, de mon point de vue, le gouvernement du Yukon a fait des progrès continus au cours des quatre dernières années en matière d'ouverture et de responsabilité qui se traduisent par l'adoption de changements positifs. Certains de ces progrès ont été apparents dans la façon dont le gouvernement a répondu aux questions présentées au Bureau. Il y a toutefois encore place à l'amélioration. Un représentant du gouvernement a fait le commentaire suivant : « Nous atteignons actuellement un degré de maturité; il faut maintenant développer le savoir-faire. » Dans ce contexte, il est gratifiant de voir l'introduction du programme de leadership dans la prestation de services qui met les fonctionnaires au défi de penser à de nouvelles façons d'offrir les services.



## Bureau de l'ombudsman

4

### Rétrospective de l'année

En 2000, le Bureau a reçu un total de 86 plaintes pour lesquelles l'ombudsman avait la compétence pour enquêter. En comparaison, on avait reçu 121 plaintes en 1999 et 144 en 1998. La tendance à la baisse du nombre de plaintes acheminées à l'ombudsman est, dans une certaine mesure, le résultat des améliorations considérables qui ont pris place dans l'administration publique. La façon dont le gouvernement répond maintenant aux plaintes du public, c'est-à-dire par une intervention rapide appropriée, a diminué le besoin de porter plainte auprès de l'ombudsman.

Toutefois, il semble y avoir une autre raison pour la diminution du nombre de plaintes, à savoir la dégradation de la confiance du public dans l'habileté de l'ombudsman à terminer les enquêtes dans un délai raisonnable. L'année a été marquée par une frustration accrue de la part des plaignants relativement au manque de progrès dans leur dossier. Il est indéniable qu'à cause de cela, des gens ont décidé de ne pas porter plainte.

Les deux derniers rapports annuels ont commenté l'incidence qu'avait la charge de travail découlant de l'application de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* sur l'habileté

du Bureau à terminer d'autres affaires en suspens. L'augmentation substantielle de la quantité de travail lié à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels* a mis à l'épreuve les ressources du Bureau au point d'occasionner une nouvelle accumulation de cas non traités. On avait souligné le problème dans les prévisions budgétaires soumises à la Commission des services aux députés. Toutefois, à cause des élections territoriales tenues en avril 2000 et du changement de gouvernement, l'examen du budget n'a pas eu lieu avant le mois de juin 2000. La Commission a approuvé l'embauche d'un autre enquêteur jusqu'à la fin de l'année financière 2000-2001. À l'examen du budget suivant, on a autorisé le Bureau à se doter d'une nouvelle ressource permanente.

Le Bureau a engagé Susan Dennehy qui avait déjà fait des enquêtes à contrat. On doit souligner et reconnaître l'engagement et le travail acharné de Catherine Buckler, adjointe à l'ombudsman, et d'Alice Purser, adjointe administrative, pour avoir à elles seules répondu vaillamment aux nombreuses demandes reçues par le Bureau au cours de l'année. La nouvelle équipe du Bureau s'attaque à la charge de travail avec une vigueur renouvelée et fait des progrès remarquables pour que les dossiers soient traités dans des délais acceptables.



Trente-deux cas ont été reportés des années précédentes. Au cours de l'année, douze nouveaux dossiers ont été ouverts et au total dix-sept enquêtes ont été réalisées et terminées. À la fin de l'année, il y avait encore 27 plaintes qui faisaient l'objet d'une enquête officielle. Cela représente une diminution par rapport aux enquêtes reportées à la fin des années antérieures.

Dans les rapports annuels de 1996 à 1998, la pratique était de fournir des résumés des dossiers après avoir retiré les renseignements personnels des particuliers. Cette pratique a mis à jour une problématique propre aux endroits aussi peu peuplés que le Yukon : il était encore possible d'identifier rapidement les personnes à partir d'autres détails du cas. Bien qu'il ait été intéressant de lire des résumés de cas particuliers, leur présentation ne permettait pas d'articuler de façon claire les questions sous-jacentes débattues.

Dans le rapport de l'an dernier, on a modifié le format pour refléter le travail effectué par le Bureau en utilisant des questions qui avaient été soulevées et réglées. Cela semblait permettre une meilleure présentation et discussion des aspects plus vastes de l'administration gouvernementale tout en conservant la confidentialité exigée par l'article 10 de la *Loi sur l'ombudsman* durant les enquêtes. Le présent rapport utilise ce même format.

## Réponse du gouvernement aux rapports annuels précédents

Le rapport annuel de 1998 a souligné un certain nombre de questions qui constituaient des éléments communs des plaintes traitées par l'ombudsman. Parmi ces éléments, il y avait la nécessité d'améliorer la communication et d'adopter des mesures permettant d'intervenir rapidement et de façon judicieuse lorsque des conflits surgissaient. Le gouvernement a répondu en introduisant un plan d'action comportant quatre initiatives conçues pour améliorer la qualité des services fournis par le gouvernement. On en a fait mention dans le rapport annuel de l'an dernier.

Durant l'année 2000, on a refondu les mesures mises en œuvre antérieurement en trois programmes dignes de mention. Le premier était un plan de perfectionnement continu pour le personnel, dirigé par un comité de sous-ministres sur les ressources humaines. Dans le cadre de référence établi pour renforcer la gestion du secteur public, le comité a animé une consultation avec

quelques 180 chefs de service et cadres supérieurs du gouvernement du Yukon. Le but était d'entreprendre un dialogue sur les besoins en perfectionnement et en leadership. Le comité a présenté son rapport sur ces consultations en décembre 2000. Bien qu'une bonne partie de ce travail ait porté sur le perfectionnement du personnel et la planification de la relève, l'attention accordée à un leadership solide et à de meilleures pratiques dans la prestation des services a touché directement les problèmes soulignés par l'ombudsman.

Le deuxième élément d'importance était la mise en œuvre du programme de leadership pour la prestation des services. Le programme fait suite aux consultations sur la réduction des contraintes administratives tenues auprès de la communauté des affaires et du public, ainsi que sur la nécessité de faire les améliorations mentionnées par l'ombudsman dans son rapport annuel de 1998. Le programme de leadership pour la prestation des services consistait en un cours sur la prestation de services de qualité dispensé aux fonctionnaires, avec des discussions de groupe dirigées par un animateur qui avaient pour objet de dégager des façons concrètes d'améliorer le service au public. Le but était d'arriver à de nouvelles idées qui remodeleraient la façon dont le gouvernement du Yukon sert ses clients. L'ombudsman a participé à ce programme en faisant des présentations à la classe et en animant des discussions sur la promotion de l'ouverture et de la responsabilité.

Le troisième programme important résultait d'une initiative personnelle d'un employé du ministère du Conseil exécutif qui, durant ses études de troisième cycle, avait fait des recherches et mis au point un système de gestion de conflits sur mesure pour les ministères du gouvernement. Le comité des sous-ministres a appuyé ses efforts et on a mis le système en place comme programme pilote au sein du ministère des Services gouvernementaux.

L'ombudsman a loué les efforts faits par le gouvernement dans cette direction et a applaudi tout spécialement l'engagement et le travail de particuliers tels que le concepteur du système de gestion de conflits pour améliorer la qualité de la prestation des services.



## Questions traitées par l'ombudsman

### Quand les renseignements fournis sont-ils suffisants?

Bien que le gouvernement travaille à améliorer les services aux clients, il existe encore des difficultés dans la façon dont une autorité communique ses programmes au public.

Durant 2000, le manque d'information, ajouté à quelques inconsistances dans les renseignements transmis aux clients, a donné lieu à deux plaintes sur lesquelles le Bureau a enquêté. Lorsque les décisions finales viennent des ministères, le public doit aussi être informé des critères pris en considération.

- Il arrive que le premier niveau de communication, comme un formulaire de demande ou une brochure, ne soit pas assez détaillé pour tenir compte de la situation ou des besoins exceptionnels de certaines personnes.
- Il faut souvent fournir un deuxième niveau de communication, comme la correspondance et des explications détaillées des lois régissant le programme.
- Les membres du public doivent être en mesure d'obtenir les renseignements précis qui vont les aider à comprendre la décision d'une autorité ou une mesure prise à leur égard.

### Qu'est-ce qu'une autorité devrait faire quand quelqu'un porte plainte?

Quand quelqu'un porte plainte, c'est dans la nature humaine de réagir en défendant ses propres actions. Mais est-ce que c'est la meilleure façon de traiter une plainte? Lorsqu'une plainte est déposée contre le gouvernement, on devrait faire un effort pour l'étudier d'un point de vue positif. Le Bureau de l'ombudsman préconise une intervention immédiate comme façon de traiter les plaintes.

Une intervention immédiate n'est pas seulement avantageuse de plusieurs façons pour le plaignant mais aussi pour l'organisme visé, du fait notamment qu'elle :

- lui donne une autre chance d'offrir le service et de satisfaire un client insatisfait;

- permet de cerner les secteurs à améliorer;
- représente une occasion de renforcer l'appui du public pour l'organisme;
- aide à mieux planifier l'allocation des ressources.

Les organismes devraient garder à l'esprit que le client qui porte plainte veut :

- une personne sympathique à qui parler,
- une intervention rapide,
- être entendu,
- des excuses,
- être compris.

L'ombudsman trouve que les plaintes qui ne sont pas traitées rapidement génèrent passablement plus de travail pour un organisme, étant donné qu'elles font souvent et inutilement boule de neige. Cet état de chose a parfois un effet sur le moral du personnel.

### Conseils pour traiter les plaintes

- Avoir un système facile à utiliser pour la réception des commentaires et des plaintes des clients;
- S'assurer que le personnel qui traite les plaintes sache bien quelles tâches incombent à qui et connaisse les attentes relatives à la prestation des services, comme les délais d'exécution, les rapports d'étape et la qualité des réponses ou des solutions;
- Établir des procédures internes et externes claires pour le renvoi des dossiers si une plainte ne peut être résolue à la première étape; s'assurer que le client sait à quoi s'attendre;
- Recueillir des données sur les commentaires et les plaintes;
- Utiliser les données pour déterminer les secteurs qui posent un problème et analyser les tendances;
- Agir pour améliorer la situation dans les secteurs désignés.

## Est-ce que porter plainte auprès de l'ombudsman va répondre aux attentes du plaignant?

Lorsqu'une plainte est déposée au Bureau de l'ombudsman, on en fait l'examen pour s'assurer que ce dernier est légalement habilité à enquêter sur la question. L'ombudsman doit également discuter des attentes du plaignant relativement à toute recommandation que l'ombudsman pourrait faire à la fin d'une enquête si la plainte était justifiée.

Il est important de savoir qu'en vertu de l'article 14 de la *Loi sur l'ombudsman*, l'ombudsman peut refuser d'enquêter pour plusieurs raisons discrétionnaires. Par exemple, si un plaignant s'attend à un résultat que l'ombudsman ne peut pas obtenir même si la plainte est fondée, l'ombudsman peut refuser d'enquêter. Le refus est fondé sur le fait que l'enquête n'avantagerait pas le plaignant d'une façon qu'il trouverait satisfaisante. Voici plusieurs exemples.

- Si un plaignant cherche à obtenir une compensation financière, il serait préférable qu'il intente une action en justice.
- Un plaignant peut s'attendre à ce que l'ombudsman, après avoir entendu son cas, renverse une décision rendue par un organisme au profit de la sienne. Cela ne peut se produire étant donné que le Bureau de l'ombudsman n'est pas une instance d'appel.

L'ombudsman peut également refuser d'enquêter si une plainte est faite dans le seul but d'embarrasser le gouvernement ou dans un but détourné quelconque. Le refus est fondé sur le fait que la plainte est frivole, vexatoire ou de mauvaise foi.

Les plaignants s'attendent parfois à ce qu'une enquête mette à jour des renseignements qu'ils pourraient utiliser dans un autre but, par exemple une action en cour. C'est là une attente irréaliste. Les renseignements obtenus durant une enquête ne sont transmis ni au plaignant ni à l'organisme qui fait l'objet de la plainte. Toutefois, l'organisme est informé de la nature de la plainte. Si la plainte est fondée, l'ombudsman fait des recommandations à l'organisme avec les justifications nécessaires et informe le plaignant. La seule information que le plaignant peut s'attendre raisonnablement à obtenir est si la plainte est fondée ou non.

## Qu'est-ce qui constitue un délai déraisonnable?

En 2000, il y a eu douze plaintes relatives à des délais déraisonnables. Dans la plupart des cas, le plaignant attendait une décision d'un organisme. Dans la moitié des cas, une fois que l'organisme a été avisé que l'ombudsman avait reçu une plainte, les mesures nécessaires ont été prises et il n'y a pas eu d'autres délais. Lorsqu'il n'y a plus de délai, l'enquête cesse étant donné que la plainte portait sur le délai et non sur la pertinence de l'action.

On accorde un haut degré de priorité à une enquête sur une plainte de délai déraisonnable, étant donné que le manque de décision ou d'action peut souvent causer un préjudice à la personne qui attend en ne lui permettant pas de prendre d'autres mesures.

*Un délai est déraisonnable lorsqu'un service au public est reporté indûment, inutilement, de façon inconsidérée ou pour une autre raison non pertinente.*

En 2000, l'ombudsman n'a dû faire qu'une seule enquête complète sur une plainte de délai déraisonnable. À cette occasion, il a fait une distinction entre «délai» et «délai déraisonnable».

Le but premier de l'enquête était de déterminer s'il y avait délai. Si cela était fondé, le deuxième but était d'examiner les raisons du délai afin de déterminer s'il était déraisonnable.

Dans cette enquête en particulier, bien qu'il y ait eu délai, ce dernier n'était pas déraisonnable.

### Un délai est déraisonnable si :

- on ne donne aucune raison pour le délai;
- l'organisme n'a pas communiqué de la façon appropriée avec le plaignant à propos du délai;
- tout traitement inconsidéré causant un délai n'est pas expliqué;
- les facteurs contribuant au délai sont injustes, irrationnels ou illogiques;
- on n'a pas usé judicieusement du pouvoir discrétionnaire dans la prise de décision.



## Est-ce que la responsabilité à l'endroit du public inclut l'obligation de présenter des excuses?

Il arrive souvent qu'un plaignant désire que des excuses fassent partie des résultats de l'enquête de l'ombudsman. Les excuses constituent une partie importante de notre structure sociale parce qu'une expression sincère de regret a un énorme pouvoir réparateur et permet à toutes les personnes concernées de clore la question.

Toutefois, il y a beaucoup plus dans les excuses que le fait de dire qu'on est désolé. Les excuses comportent plusieurs éléments importants. Tout d'abord, il faut qu'on reconnaisse qu'un tort a été commis, qu'on en explique la raison, qu'on exprime le fait qu'il était non intentionnel et qu'on admette regretter la chose. Il est essentiel qu'il y ait une reconnaissance du préjudice causé à la victime et une offre de réparation.

Lorsqu'une plainte à l'ombudsman est fondée, l'ombudsman peut demander que l'organisme écrive une lettre au plaignant, en plus de faire d'autres recommandations. Dans cette lettre, l'organisme doit reconnaître la validité de la plainte, expliquer ce qui s'est passé, en donner la raison et informer le plaignant des mesures qui ont été prises ou qui le seront pour corriger les choses.

Bien que l'ombudsman n'aille pas jusqu'à demander que l'organisme présente des excuses, la recommandation, lorsqu'elle est suivie, est une reconnaissance d'un tort et une preuve de responsabilité envers le public. De telles communications font qu'il est possible pour les parties de renouer leurs relations et pour l'organisme d'entretenir la confiance du public.

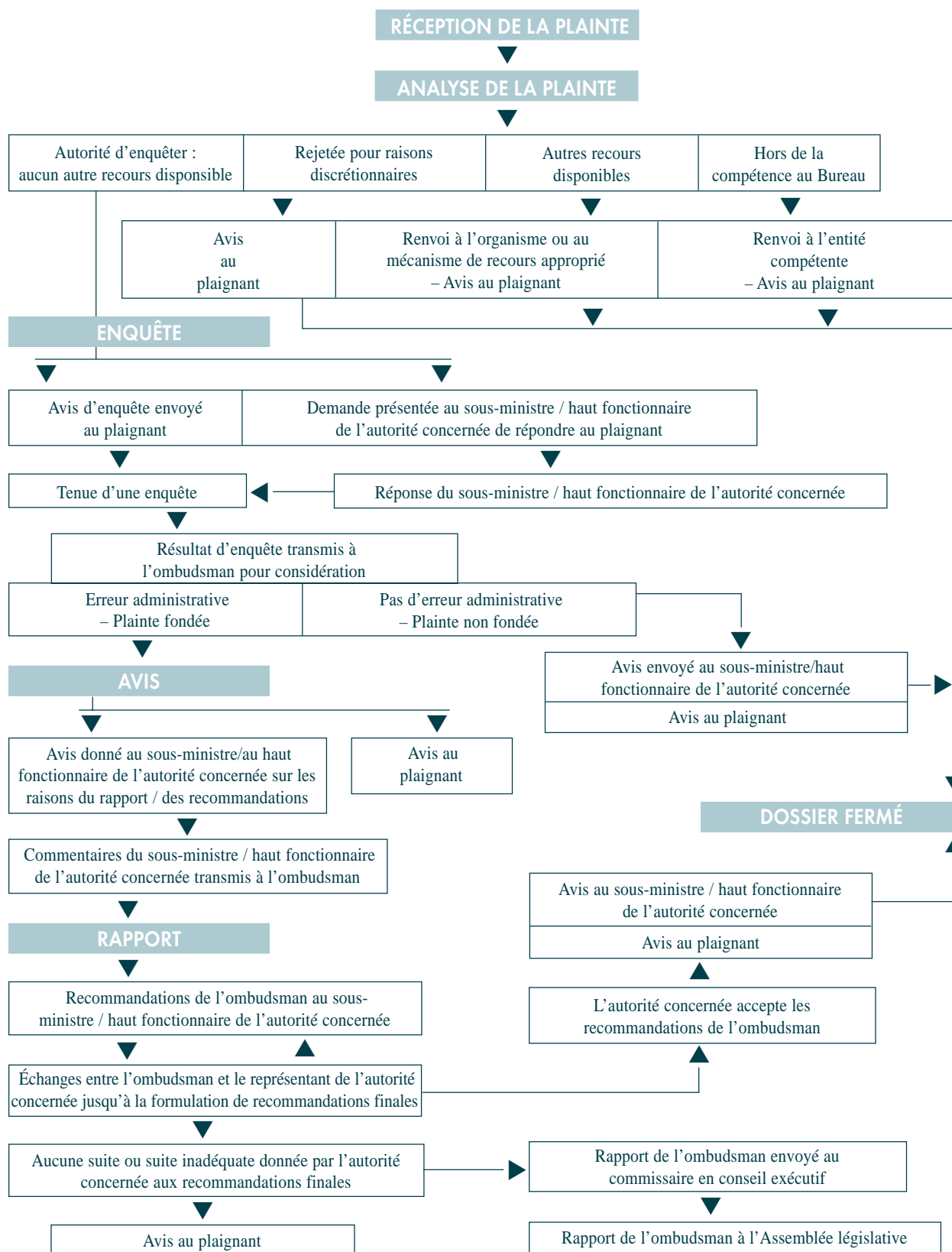
*«Qui veut être juste  
doit savoir s'excuser quand  
l'occasion le demande.»*

*Dulcie McCallum,  
ancien ombudsman de  
la Colombie-Britannique*





# Cheminement des plaintes présentées à l'ombudsman





## Résumés statistiques

### Plaintes reçues par l'ombudsman en 2000 (par organisme)

Organisme	En cours d'enquête	Plaintes résolues	Total des plaintes
Services aux agglomérations et Transport	2	8	10
Expansion économique	–	1	1
Éducation	2	2	4
Services gouvernementaux	–	4	4
Santé et Affaires sociales	1	22	23
Justice	–	4	4
Commission de la fonction publique	3	4	7
Richesses renouvelables	1	2	3
Centre correctionnel de Whitehorse	2	10	12
Collège du Yukon	1	1	2
Société d'habitation du Yukon	–	2	2
Commission des droits de la personne	1	–	1
Société d'aide juridique du Yukon	–	2	1
Conseil médical du Yukon	1	–	1
Régie des entreprises de service public du Yukon	–	1	1
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	3	7	10
<b>Total pour 2000</b>	<b>17</b>	<b>69</b>	<b>86</b>
Total pour 1999	25	96	121

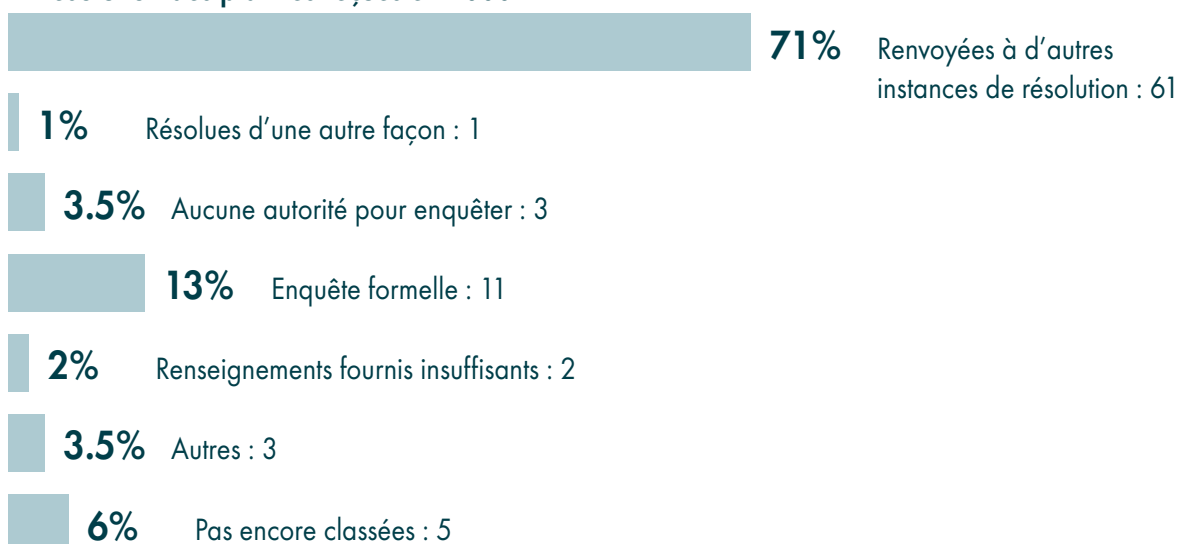


## Résolution des plaintes reçues en 2000

<b>Total des plaintes reçues en 2000</b>	<b>86</b>
Total des plaintes qui ont donné lieu à une enquête	12
Plaintes actuellement à l'étude	6
<b>Total des plaintes résolues</b>	<b>70</b>

*Nota: Ces chiffres peuvent inclure des cas qui n'étaient pas encore classés le 31 décembre 2000.*

### Résolution des plaintes reçues en 2000



### Enquêtes traitées en 2000

Reportées de 1999	32
Ouvertes en 2000	12
<b>Total</b>	<b>44</b>
Terminées en 2000	17
Reportées en 2001	27





## Hyperliens

### ■ Publications de l'Alberta sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Plusieurs documents en ligne sur la protection des renseignements personnels. Le document «Contractor's Guide to the *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*» intéressera particulièrement les fournisseurs du gouvernement de l'Alberta qui y trouveront des renseignements sur la façon dont la Loi les concerne.

[www.gov.ab.ca/foip/other\\_resources/index.cfm](http://www.gov.ab.ca/foip/other_resources/index.cfm)

### ■ Commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels de la Colombie-Britannique

Comprend les lois, les ordres, des renseignements sur les décisions, des enquêtes et d'autres rapports, des renseignements sur le bureau, les politiques, les communiqués, les publications et des liens utiles.

[www.oipcbc.org/](http://www.oipcbc.org/)

### ■ Gouvernement du Yukon

Page d'accueil du gouvernement du Yukon. Liens aux pages de statistiques sur le Yukon, renseignements touristiques, données sur le gouvernement et le chef du gouvernement et communiqués.

[www.gov.yk.ca/](http://www.gov.yk.ca/)

### ■ Institut International de l'Ombudsman

Organisation mondiale qui réunit tous les ombudsmen du monde entier.

[www.law.ualberta.ca/centres/ioi/index.htm](http://www.law.ualberta.ca/centres/ioi/index.htm)

### ■ Commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels de l'Ontario

Comprend les lois, les rapports annuels, des enquêtes, des documents sur les politiques, des ordres émis par le bureau et des liens vers d'autres sites pertinents.

[www.ipc.on.ca/](http://www.ipc.on.ca/)

### ■ Open Government Canada

Coalition sur l'accès à l'information cherchant à établir une voix nationale pour les utilisateurs de l'accès à l'information.

[www.opengovernmentcanada.org](http://www.opengovernmentcanada.org)

### ■ Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Page d'accueil du Commissariat à la protection de la vie privée du gouvernement fédéral. Liens vers les lois sur la protection de la vie privée, des rapports, des présentations et bien d'autres sites sur la protection de la vie privée dans le contexte du commerce électronique.

[www.privcom.gc.ca](http://www.privcom.gc.ca)

### ■ Bureau de l'ombudsman du Yukon

Renseignements sur l'ombudsman et sur le commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels.

[www.ombudsman.yk.ca](http://www.ombudsman.yk.ca)

