

Ombudsman  Manitoba

Accès à
l'information et
protection
de la vie privée

Ombudsman Manitoba

750 – 500 Portage Avenue
Winnipeg, Manitoba R3C 3X1
Telephone: (204) 982-9130
Toll Free in Manitoba
1-800-665-0531
Fax: (204) 942-7803
E-mail: ombudsman@ombudsman.mb.ca

500 av. Portage, pièce 750
Winnipeg (MB) R3C 3X1
Téléphone : (204) 982-9130
Sans Frais au Manitoba :
1-800-665-0531
Télécopieur : (204) 942-7803
Courriel :
ombudsman@ombudsman.mb.ca

www.ombudsman.mb.ca

mars 2004

Honorable George Hickey
Président de l'Assemblée législative
Province du Manitoba
Palais législatif, bureau 244
Winnipeg (Manitoba)
R3C 0V8

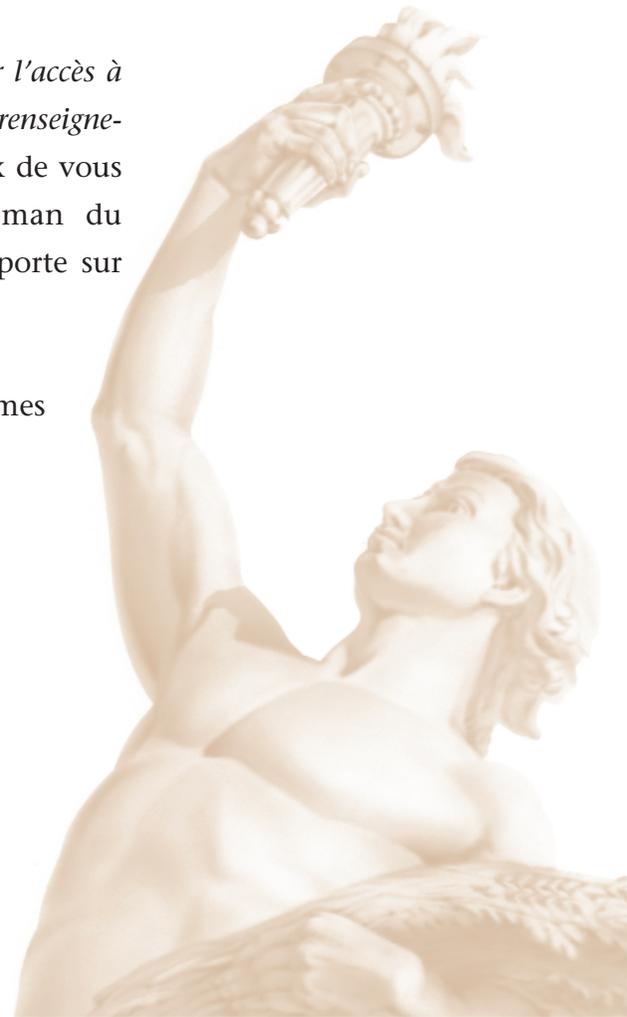
Monsieur,

En vertu de l'article 58(1) et de l'article 37(1) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux* personnels respectivement, je suis heureux de vous présenter le cinquième rapport annuel de l'Ombudsman du Manitoba conformément à ces règlements ; rapport qui porte sur l'année civile du 1er janvier 2002 au 31 décembre 2002.

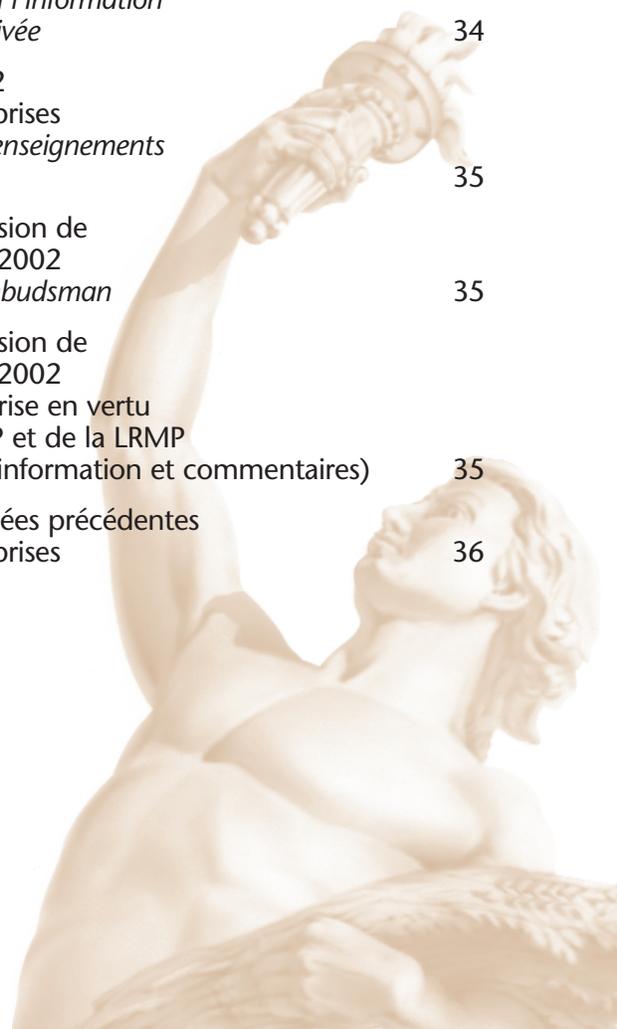
Veillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

L'original est signé par

Barry E. Tuckett
L'Ombudsman du Manitoba,



Personnel en 2002	UN MESSAGE DE L'OMBUDSMAN	4
Division Accès à l'information et protection de la vie privée :	SURVOL DE L'ANNÉE	7
Peter Bower Directeur général	Introduction	8
Gail Perry Directrice, Examen de conformité	Les questions de vie privée	9
Nancy Love Directrice, Vérification de conformité	Les questions d'accès	11
Patricia Cox Chargée des vérifications de conformité	Les questions de respect des Lois	15
Valerie Gural Chargée des vérifications de conformité	Les recommandations de l'Ombudsman en 2002	18
Carol Markusoff Chargée des vérifications de conformité	Les décisions judiciaires récentes	19
Darren Osadchuk Chargé des vérifications de conformité	Annexe 1, Graphiques	24
Nancy Riddell Chargée des vérifications de conformité	Annexe 2, Présentation suggérée pour les dossiers fournis au Bureau de l'Ombudsman dans une enquête de plainte de refus d'accès en vertu de la LAIPVP	28
Candace Russell Chargée des vérifications de conformité		
Aurele Teffaine Chargée des vérifications de conformité	RENSEIGNEMENTS STATISTIQUES	31
Katherine Wong Chargée des vérifications de conformité	Plaintes et mesures prises en 2002	32
	Sources de plaintes	33
Division Ombudsman :	Plaintes déposées en 2002 par catégorie et mesures prises en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i>	34
Donna M. Drever Ombudsman adjointe	Plaintes déposées en 2002 par catégorie et mesures prises en vertu de la <i>Loi sur les renseignements médicaux personnels</i>	35
Corinne Caron Enquêteuse principale	Plaintes traitées par la division de l'Accès et la vie privée en 2002 en vertu de la <i>Loi sur l'Ombudsman</i>	35
Cheryl Ritlbauer Enquêteuse principale	Plaintes traitées par la division de l'Accès et la vie privée en 2002 par catégorie et mesure prise en vertu de la partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP (vérification, surveillance, information et commentaires)	35
Linda Barker Enquêteuse	Plaintes reportées des années précédentes par catégorie et mesures prises	36
Robert W. Gates Enquêteur		
Kris Ramchandar Enquêteuse		
John Restall Enquêteur		
Wanda Slomiany Enquêteuse		
Jack Mercredi Préposé à l'accueil et enquêteur		
Bureau de Brandon :		
Janet Wood Enquêteuse principale		
Mel Holley Enquêteur		
Sharon Krakowka Préposée à l'accueil et chef de bureau		
Administration :		
Laura Foster Chef de bureau		
Helen Hicks Commis au soutien administratif		
Jacquie Laberge Aide à l'accueil		
Felicia Palmer Commis au soutien administratif		



UN MESSAGE DE L'OMBUDSMAN



Barry E. Tuckett
Ombudsman du Manitoba

Les droits à la protection de la vie privée et les droits d'accès à l'information que possèdent les organismes publics sont construits sur les principes démocratiques de transparence, d'imputabilité, d'équité et de respect. La législation manitobaine sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, soit la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, adhère à ces principes et les maintient.

Les dispositions de la législation sur l'accès du Manitoba définissent les règles pour accéder aux dossiers gardés par les organismes publics et les dépositaires de renseignements médicaux personnels du secteur privé. Les dispositions sur la protection de la vie privée du Manitoba concordent aux principes acceptés sur le plan international de pratique d'information juste qui visent la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels, ainsi que leur protection et leur rétention. En termes simples, la législation sur la vie privée respecte votre droit de contrôler la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels.

Toutefois, il est important de reconnaître que les droits à l'accès et à la vie privée ne sont pas absolus. Il existe des exceptions aux droits à l'accès à l'information d'un particulier comme il y en a en termes de protéger le droit absolu d'un particulier à la protection de la vie privée, y compris des exceptions qui tiennent compte de la santé et de la sécurité publique, les intérêts du grand public et le besoin légitime de confidentialité.

Le défi consiste à trouver l'équilibre entre les droits d'accès et de vie privée du particulier et les droits collectifs de vivre au sein d'une société libre, sécuritaire et protégée et d'en profiter. « Le faire correctement » exige un engagement envers les principes sur lesquels la législation est basée, une approche de bon sens et le courage d'adhérer aux principes lorsque cette adhérence peut avoir des effets adverses en termes de temps, de coût, de débat et de critique qui accompagnent souvent la clarté, la transparence et l'imputabilité.

En général, je crois qu'il y a un engagement réel envers les principes de la législation sur l'accès et la vie privée de la part de nombre de personnes qui jouent un rôle dans l'administration de la LAIPVP et la LRMP. Malheureusement, ce n'est pas toujours évident, particulièrement lorsque le processus est soumis à des délais, à des refus d'accès douteux ou à des violations de la nature privée des renseignements personnels alors que la diligence raisonnable n'a pas été rendue.

De telles circonstances ont tendance à éroder la crédibilité de l'engagement des organismes gouvernants envers les principes enchâssés dans la législation sur l'accès et la vie privée. La crédibilité est essentielle pour obtenir et maintenir la confiance et la certitude du public que les droits à l'accès et à la vie privée sont respectés.

La structure de la législation comprend le rôle d'une agence de surveillance indépendante pour rassurer le public que, dans les faits, la législation est respectée dans l'esprit et dans la lettre, et que les politiques mises en place sont gérées de façon équitable et raisonnable. Je

crois que la majorité du public s'attend à ce qu'il y ait, à certains moments, des délais, des malentendus ou des erreurs. Le monde n'est pas parfait. Le fait que parfois les choses ne fonctionnent pas ne devrait pas être alarmant ; c'est la manière de résoudre les situations problématiques qui est la jauge du degré d'engagement envers les principes. Notre Bureau a reçu le pouvoir de faire enquête, de vérification, de surveillance et de rapport avec recommandations, publiques au besoin, afin de résoudre les différends et aider à rassurer le public que le gouvernement est engagé en ce qui a trait aux principes de clarté, de transparence et d'imputabilité.

Le rapport annuel de cette année souligne certaines des questions que rencontrent le gouvernement et les dépositaires de renseignements médicaux personnels, ainsi que des cas qui ont exigé des recommandations formelles. Ce fut une année très occupée, peuplée de nombreuses questions complexes. Comme par le passé, nous n'avons pas réussi à répondre aux plaignants en temps aussi utile que nous l'aurions souhaité.

Nous continuons de rechercher des manières d'être plus à temps à l'intérieur des ressources approuvées par l'Assemblée législative. Nous révisons aussi notre Plan stratégique qui identifie notre mission, nos buts et nos objectifs pour les années à venir ce qui aidera notre Bureau à servir l'Assemblée législative, le public et le gouvernement.

Les technologies modernes d'informations et de communications nous présentent de nombreux défis et de nombreuses possibilités qui ont un effet important sur les droits à l'accès et à la vie privée. De plus, la sensibilisation croissante du public aux comportements éthiques douteux dans le secteur public ou privé a généré plus de demande de clarté, de transparence et d'imputabilité. Les droits d'accès et de vie privée font partie de ce paysage.

L'original est signé par

Barry E. Tuckett

2002

Survol de l'année 2002





INTRODUCTION

La *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP) et la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) ont été adoptées par la Législature du Manitoba en juin 1997 et sont entrées en vigueur le 11 décembre 1997 et le 4 mai 1998 respectivement. Les deux dispositions législatives contiennent des dispositions qui prévoient que dans moins de cinq ans après leur proclamation, le ministre responsable

Le ministre procède à une révision complète de la présente loi dans les cinq ans suivant l'entrée en vigueur de l'article 7 ; à cette occasion, il permet au public de présenter des observations. De plus, il présente à l'Assemblée législative un rapport sur ses travaux dans un délai d'un an suivant leur début ou dans le délai supplémentaire que lui accorde l'Assemblée. (LRMP article 67, LAIPVP article 98)

Ayant été des avant-projets du même moment, les lois sont complémentaires, mais la LRMP ne porte que sur les renseignements médicaux personnels, alors que la LAIPVP porte sur tous les autres renseignements personnels et les renseignements consignés en général. Une deuxième distinction particulièrement importante entre les deux lois est leur champ d'application. La couverture des lois est la même dans leur application aux organismes publics et aux autres entités désignées par la législation¹, mais la LRMP comprend aussi les professionnels de la santé autorisés, membres d'un ordre ou désignés, et les agences identifiées par la législation à titre de dépositaires qui collectent et conservent des renseignements médicaux personnels.² Certaines entités qui collectent et conservent des renseignements médicaux personnels ne sont pas couvertes par la LRMP, y compris les associations professionnelles, les organismes de réglementation et les employeurs du secteur privé.

Les objectifs des deux lois sur la protection des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels sont basés sur un ensemble partagé de principes de la nature privée des renseignements qui vise, entre autres choses, l'imputabilité au cours de la collecte, de l'utilisation, de la divulgation et de la rétention autorisées et limitées des renseignements ainsi que de leur sécurité. La surveillance indépendante du respect des exigences des lois est assurée par le Bureau de l'Ombudsman du Manitoba. Nonobstant les dispositions de surveillance, les lois font de manière non ambiguë du devoir de respect une responsabilité incombant aux institutions publiques et aux dépositaires qui sont visés par les lois, qui, par leurs dispositions, tentent aussi proactivement de prévenir l'inexécution des droits à la protection des renseignements privés d'un particulier.

D'une importance précise, les deux lois exigent que les organismes et les dépositaires fassent tout effort raisonnable pour aider un demandeur ou un particulier qui fait une demande d'accès « et pour lui répondre sans délai de façon ouverte, précise et complète. » (LAIPVP article 9, LRMP article 6[2])

¹ Les organismes publics comprennent les services du gouvernement provincial, les bureaux des ministres du gouvernement, le bureau du conseil exécutif (Cabinet), et les agences, y compris certains conseils d'administration, certaines commissions et autres organismes ; les institutions publiques locales telles que la Ville de Winnipeg, les municipalités, les districts d'administration locale, les districts de planification et de conservation ; les institutions éducatives telles que les divisions scolaires, les universités et collèges ; ainsi que les institutions de soins de santé telles que les hôpitaux et les offices régionaux de la santé.

² Les dépositaires comprennent les professionnels de la santé tels que les médecins, les dentistes, les physiothérapeutes et les chiropraticiens ; les établissements de soins de santé tels que les hôpitaux, les cliniques médicales, les foyers de soins personnels, les centres de santé communautaire et les laboratoires ; les agences de services de santé qui offrent des soins en vertu d'un accord avec un dépositaire ; et les institutions publiques tels que définies en vertu de la LAIPVP.

Étant donné la nature délicate des renseignements employés par les institutions de notre société au cours de la livraison des biens et services, et l'utilisation de plus en plus intense de l'information et des technologies de communication, il est évident que les institutions publiques et les dépositaires doivent adhérer à des pratiques exemplaires dans tous les aspects de leur gestion de l'information afin de minimiser la possibilité de nuire à ceux qu'elles servent. Autrement dit, la protection des renseignements personnels doit devenir partie de leur culture organisationnelle et une partie quotidienne de faire des affaires.

La performance des institutions publiques et des dépositaires en ce qui a trait au projet du Manitoba sur le respect de la vie privée est difficile à mesurer collectivement, mais, de manière plus importante, une fois qu'une transgression s'est produite, tout confort à la personne concernée la laisse probablement froide. Il y a peu de données statistiques disponibles — et peut-être même raisonnablement que l'on peut obtenir — qui peuvent étayer une évaluation généralisée sans équivoque. Les violations des lois qui résultent en des plaintes soit à l'institution publique ou au dépositaire impliqué ou à l'agence de surveillance aident à identifier certaines pratiques qui nécessitent de l'amélioration, mais c'est une étape trop tard quelque soit la manière dont on examine le problème. Pour cette raison, notre Bureau a développé un outil analytique et administratif en souffrance depuis longtemps, qui peut être utilisé par les institutions publiques et les dépositaires afin d'évaluer leur respect de la LRMP et de la LAIPVP à titre d'acte de diligence raisonnable pour identifier les circonstances et les pratiques qui ont besoin d'attention avant que ne se produise une violation.

LES QUESTIONS DE VIE PRIVÉE

Au cours de l'année 2002, nous avons noté que l'une des questions les plus généralisées qui a été posée à notre Bureau de l'extérieur du Manitoba était reliée à l'introduction échelonnée de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et les documents électroniques (LPRPDE). La question était, en fait : « Est-ce que le gouvernement du Manitoba proclamera une législation "substantiellement similaire" afin de l'étendre au secteur privé régularisé par la province ? »

La LPRPDE a été proclamée en l'an 2000. Généralement, la Partie 1 de la *Loi a été conçue pour protéger la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels* consignés ou non par les organismes du secteur privé au cours de leurs activités commerciales. Le 1er janvier 2001, la législation s'est appliquée aux renseignements personnels du secteur privé réglementé par le gouvernement fédéral ; le 1er janvier 2002, les renseignements médicaux personnels ont été ajoutés à la portée de la Loi ; et le 1er janvier 2004, elle devait s'étendre à tous les organismes qui collectent, utilisent ou divulguent des renseignements personnels au cours d'activités commerciales à l'intérieur ou au-delà des frontières de la compétence d'une province. Une province que le gouvernement fédéral présume avoir présenté une législation « substantiellement similaire » pourrait être exemptée d'une grande partie de l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et les documents électroniques à l'intérieur de la province.

L'introduction de cette Loi assurera une protection des droits au respect des renseignements privés au public, partout au pays, mais il y a une inquiétude grandissante que les législations fédérales et provinciales ne s'ajusteront pas parfaitement, laissant des applications de compétence incertaines ou en question.

Néanmoins, nous avons reçu une réaction claire et significative des nombreuses entreprises qui ont cherché réponses à leurs questions au sujet des intentions du gouvernement du Manitoba. En fait, nous leur avons répondu qu'il était certain qu'ils devraient se préoccuper des exigences de respect de la vie privée basées sur des principes bien établis de pratiques d'information justes, qui sous-tendent la législation sur la protection des renseignements privés du Canada. Nous leur avons aussi dit que ceci était une base solide sur laquelle commencer à se préparer au respect de quelque soit le régime réglementaire qui sera mis en place. Nous avons aussi émis l'opinion, que les bonnes pratiques de protection des renseignements personnels sont de bonnes pratiques d'affaires en ce qui a trait aux clients, et aux employés.

Se conformer aux exigences de protection des renseignements personnels

Comme nous l'avons souligné dans nos quatre derniers rapports annuels, le respect des exigences de protection des renseignements personnels de la LAIPVP et de la LRMP par des entités qui tombent sous leur portée, pourrait être amélioré de façon significative par la tenue d'évaluations d'impact de la protection des renseignements personnels à titre de pratique de routine au cours de la conduite publique d'affaires. Depuis la première fois que nous avons mentionné l'importance de ces procédés documentaires et analytiques en 1998, leur utilité a été soulignée par leur adoption par de nombreuses compétences du gouvernement canadien et un nombre croissant d'entreprises privées qui cherchent à protéger les renseignements personnels.

Il va sans dire que l'analyse des pratiques de collecte, d'utilisation, de divulgation et de gestion des renseignements personnels de tout organisme peut être complexe en relation aux exigences législatives. Mener une évaluation d'impact de protection de la vie privée offre une approche structurée et systématique valable aux organismes de toute taille qui simplifie la tâche d'aligner les pratiques de renseignements personnels sur les obligations légales et les meilleures pratiques. L'entreprise d'un tel procédé, toutefois, est probablement essentielle pour une entité de grande taille ou complexe qui désire ou souhaite s'assurer que ses parties constituantes gèrent bien les renseignements personnels de façon consistante là où le partage de ces derniers d'une manière quelconque, au-delà du but original de la collecte, est une considération à l'appui de services meilleurs et plus efficaces.

Au cours de 2002, nous avons complété la plus grande partie de notre travail sur un tel outil précisément conçu pour être utilisé dans le cadre des lois du Manitoba. Cet outil de respect de la protection des renseignements personnels, comme nous l'avons nommé, est composé de deux parties : une « Liste de vérification » qui offre un procédé pas à pas d'autoévaluation couvrant les exigences de base pour de bonnes pratiques de renseignements personnels, et un « Guide » qui sert à rappeler les prescriptions juridiques aux utilisateurs et à identifier certaines des meilleures pratiques. Nous avons aussi développé une « Liste de vérification d'un coup d'œil » à titre de formulaire de résumé et de survol de la « Liste de vérification » qui peut aussi être utilisée pour noter les résultats-clés de l'achèvement de l'évaluation d'impact de la protection des renseignements personnels.

L'organisation de l'Outil de respect de la protection des renseignements personnels (ORRP) reflète les principes-clés sur lesquels sont basées la LRMP et la LAIPVP et, en fait, les principes largement acceptés de pratiques d'information équitables qui sont le fondement de législations similaires partout au Canada. Le « Guide » et la « Liste de vérification » sont construits sur les éléments de base suivants :

- **Élément 1** – identifier les buts et limiter la collecte de renseignements personnels et de renseignements médicaux personnels ;

- **Élément 2** – limiter l'utilisation, la divulgation et la rétention de renseignements personnels et de renseignements médicaux personnels ;
- **Élément 3** – assurer l'exactitude des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels ;
- **Élément 4** – sauvegarder les renseignements personnels et les renseignements médicaux personnels ;
- **Élément 5** – assurer l'accès aux renseignements personnels et aux renseignements médicaux personnels ;
- **Élément 6** – inciter le respect des lois ;
- **Élément 7** – inciter à l'imputabilité et à la clarté des politiques et des pratiques ;
- **Élément 8** – évaluer les risques à la protection des renseignements personnels dans la livraison électronique de services.

Le « Guide » fournit aussi une liste des termes et des définitions fréquemment utilisés dans l'outil ORRP et des lignes directrices pour évaluer les éléments de consentement significatif en relation aux renseignements personnels et aux renseignements médicaux personnels.

Le ORRP sera publié en 2003 afin d'aider les organismes et les dépositaires publics à évaluer leur respect de la LRMP et de la LAIPVP. Nous sommes convaincus que son utilisation représenterait un avancement important dans la protection des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels du public. Les institutions et les dépositaires publics du Manitoba collectent nécessairement de renseignements personnels afin d'offrir des services qui ne sont pas ordinairement fournis par d'autres voies. Au contraire du secteur privé où les gens peuvent habituellement faire des choix significatifs au sujet de la source des biens et services qu'ils recherchent, cette option est généralement limitée ou inexistante dans le secteur public. Par conséquent, les renseignements personnels doivent être gardés au plus haut palier de l'administration fiduciaire afin de maintenir la confiance du public.

L'utilisation d'un procédé d'évaluation d'impact complète sur la protection de la vie privée n'est pas une prescription de la LAIPVP et de la LRMP, et l'Outil de respect de la protection des renseignements personnels n'est pas non plus prévu pour remplacer ou limiter tout procédé comparable qu'un organisme ou un dépositaire emploie déjà. Alors que l'utilisation de l'outil est tout à fait volontaire, il n'en demeure pas moins l'obligation des organismes et des dépositaires publics de se conformer aux lois sur la vie privée. Enfin, il revient au gouvernement du Manitoba de déterminer la valeur de mener des évaluations d'impact sur la vie privée à titre de politique ou à titre de loi. La révision statutaire en instance de la LRMP et de la LAIPVP offrira une occasion d'étudier cette question

LES QUESTIONS D'ACCÈS

LES NORMES DE RÉPONSES AUX DEMANDES D'ACCÈS À L'INFORMATION EN VERTU DE LA LAIPVP

Prendre la décision d'accorder l'accès à l'intérieur des exigences législatives peut être un défi pour les ministères gouvernementaux et les agences régis par les lois sur l'accès et la vie privée canadienne, selon les résultats d'une étude canadienne indépendante de 1998.³ La fréquence

³ Alasdair Roberts, *Limited Access: assessing the health of Canada's Freedom of Information Laws*, Kingston, École des études de politique de l'université Queen, 1998. Ce document est disponible à l'adresse Internet suivante : <http://faculty.maxwell.syr.edu/asroberts/documents/limitedaccess.pdf>. Il n'existe pas d'étude nationale plus récente afin de permettre une comparaison plus à jour.

à laquelle on répond aux normes est généralement un indicateur accepté en relation au respect de la loi. Des six autorités qui ont fait rapport sur cet indicateur, l'étude démontre que la norme d'une moyenne de réponse dans 30 jours a été atteinte 62 % des fois, alors que 15 % ont pris entre 31 et 60 jours, et 21 % ont pris plus de 61 jours.

La LRMP et la LAIPVP établissent toutes deux des limites de temps pour répondre aux demandes d'accès à l'information. Ces exigences législatives sont similaires à celles précisées dans la législation fédérale et provinciale comparable. On peut présumer qu'elles reflètent ce que les législateurs croyaient être un équilibre pratique entre le droit du public à savoir dans une démocratie claire et imputable et la capacité d'un gouvernement de fournir un accès licite à l'intérieur d'un délai raisonnable.

Les organismes publics sont obligés de faire tout effort raisonnable pour répondre par écrit à une demande d'accès à l'information dans un délai de trente (30) jours civils de la réception de la demande. L'organisme public n'a la discrétion d'invoquer une prolongation de jusqu'à trente (30) jours supplémentaires que si :

- Le demandeur fournit des renseignements insuffisants pour permettre à l'organisme public d'identifier un dossier demandé ;
- Le grand nombre de dossiers qui a été demandé ou dans lesquels on doit faire la recherche dans les trente (30) jours nuirait de façon déraisonnable au fonctionnement de l'organisme ;
- Il est nécessaire de prendre du temps pour consulter une tierce partie ou un autre organisme public avant de décider d'accorder ou non l'accès complet ou en partie ;
- Une tierce partie a déposé une plainte lorsqu'elle a été avertie que l'organisme public avait l'intention de donner accès à un dossier dont la divulgation pourrait nuire à la vie privée ou aux intérêts d'affaires d'une tierce partie.

La demande de prolongation de jusqu'à trente (30) jours en vertu de l'article 15(2) de la LAIPVP exige que l'organisme public avise le demandeur par écrit expliquant la raison de la prolongation, à quel moment la réponse peut être attendue, et informant le demandeur de son droit de déposer une plainte au bureau de l'Ombudsman au sujet de la prolongation. Il est important de reconnaître qu'un avis de prolongation émis légitimement peut signifier qu'un organisme peut très bien être en respect des normes statutaires, mais par le biais d'une plainte, ceci demeure une affaire sur laquelle l'Ombudsman peut enquêter.

Lorsqu'un organisme public croit que la prolongation de trente (30) jours ne sera pas suffisante, il peut prendre une plus longue période si l'Ombudsman est d'accord. La décision de suivre l'une ou l'autre de ces approches devrait être prise aussi tôt que possible au cours de la période de trente (30) jours suivant la réception de la demande d'accès.

Les agences et les ministères du gouvernement provincial

Depuis 1999, nous avons souligné dans nos rapports annuels qu'en général les ministères et les agences du gouvernement du Manitoba ont maintenu de manière consistante un haut niveau de conformité aux exigences de la législation en matière de délais pour répondre aux demandes d'accès. Depuis 1993, la moyenne des taux de réponse est de 89 % dans les trente (30) jours, 10 % dans les soixante (60) jours et 1 % pour plus de soixante (60) jours (voir l'Annexe 1, tableau 1). En 2002, les résultats changent respectivement à 74 %, 18 % et 8 %. Ce sont là des écarts importants.⁴

⁴ La source de ces statistiques et d'autres statistiques utilisées dans notre rapport en relation aux demandes de renseignements en vertu de la LAIPVP sont dérivées des rapports annuels publiés par Manitoba Culture, Patrimoine et Tourisme. Ces rapports sont affichés depuis 1998 dans le site Web du ministère : <http://www.gov.mb.ca/chc/fippa/index.fr.html>.

Un facteur évident est l'augmentation remarquable du nombre de demandes d'accès fait aux agences et aux ministères gouvernementaux en 2002 : il y a eu 1 188 demandes à comparer à une moyenne de 538 au cours des dix années précédentes, au cours desquelles le plus grand nombre de demandes reçues était 712, en 1996. Dix-huit ministères gouvernementaux ont complété 721 des 959 demandes d'accès reçues et traitées en 2002. Parmi les 721 demandes d'accès traitées au cours de l'année par les dix-huit ministères, légèrement plus de 35 %, ou 257, étaient des demandes à cinq ministères provenant de deux reporters de nouvelles se rapportant à trois questions qu'ils suivaient. Ces demandes ont augmenté le total des demandes des médias d'informations à 318 pour l'année, ou à peu près cinq fois le nombre moyen de cette source générale au cours des cinq années précédentes.⁵

Étant donné que ces 257 demandes représentaient la majeure partie des changements dans les tendances statistiques, nous avons sorti les cinq ministères des résultats et trouvé que le taux de réponse des ministères restants étaient 82 % dans les trente jours, 15 % dans le soixante jours et 3 % de plus de soixante jours. Gardant à l'esprit que les prolongations jusqu'à soixante jours peuvent être en respect des normes législatives, ces taux de réponse sont très près des niveaux historiques d'une performance générale louable.

Les institutions publiques locales en vertu de la LAIPVP

Les institutions publiques locales, sauf la Ville de Winnipeg, sont soumises à la LAIPVP depuis le 3 avril 2000. Winnipeg est entré sous le régime de cette Loi le 31 août 1998. Les institutions publiques locales comprennent les gouvernements locaux, tels que la Ville de Winnipeg, les municipalités, les districts de gouvernement locaux, les districts de planification et de conservation ; les institutions d'éducation telles que les divisions scolaires, les universités et les collèges ; et les institutions de santé telles que les hôpitaux et les régies régionales de la santé. Il existait environ 380 institutions publiques locales sous le régime de la législation en 2002, desquelles 201 étaient des gouvernements municipaux. Les institutions publiques, y compris les institutions publiques locales, qui collectent et retiennent des renseignements médicaux personnels, sont aussi soumises à la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.

Les institutions publiques locales ont reçu un total de 491 demandes d'accès à l'information en 2002. Ceci représente une diminution de 11 % comparée à 2001, alors que 542 avaient été reçues, mais une augmentation de 69 % sur l'année 2000, alors que 291 demandes ont été reçues au cours de la période de neuf mois au cours de laquelle la LAIPVP était en vigueur pour les institutions publiques autres que la Ville de Winnipeg.

Le temps de réponse général en 2002 de toutes les institutions publiques locales aux demandes d'accès à l'information en vertu de la LAIPVP était de 83 % dans les trente jours, 15 % dans les soixante jours et 2 % de plus de soixante jours. Le total des temps de réponse pour trente et soixante jours à 98 % était notamment consistant aux chiffres des deux années précédentes. Gardant en tête que les réponses dans les soixante jours peuvent être permises en vertu de la législation, un changement important en 2002 a été le déclin de près de 90 % de moyenne des deux années précédentes pour les réponses dans les trente jours. Une grande partie de ces changements statistiques est attribuable aux temps de réponse rapportés pour l'Office régional de la santé de Winnipeg (ORSW) qui a reçu 110 (63 %) des demandes d'accès dirigées vers des

⁵ La surconcentration des 257 demandes a été caractérisée par les demandes d'informations étant soumises au service touchant des périodes de temps séparées mais continues dans une tentative apparente de la part des reporters de contenir le montant des frais qui pouvaient être exigés. La LAIPVP permet deux heures de recherche et de temps de préparation avant que des frais de 15 \$ pour chaque demi-heure suivante s'appliquent. Une plainte a été déposée à notre Bureau au sujet de ces demandes d'accès, mais elle a été résolue par le service concerné qui a émis une estimation de frais révisée.

institutions de santé.⁶ L'ORSW a répondu à 49 % des demandes d'accès dans les trente jours, 49 % dans les soixante jours et 2 % ont pris plus de soixante jours. Notre Bureau n'a reçu aucune plainte contre l'ORSW concernant un défaut de répondre dans les trente jours ou tout prolongement de la période.⁷

Les décisions d'accès en vertu de la LAIPVP

Le droit d'accès est soumis à des exceptions de divulgation limitées et précises. La pratique de séparation qui comprend l'enlèvement de renseignements qui tombent sous une exception de divulgation de la copie d'un dossier à être communiqué, fournit un moyen de communiquer le plus de renseignements possible. Il existe deux types d'exception dans la LAIPVP : obligatoire et facultative.

Une **exception obligatoire** exige que le responsable d'un organisme public refuse de divulguer les renseignements. Les exceptions obligatoires, retrouvées dans la Section 3 de la Partie 2 de la LAIPVP, sont

- L'atteinte à la vie privée d'un tiers (article 17)
- Les intérêts commerciaux d'un tiers (article 18)
- Les documents confidentiels du Cabinet (article 19)
- Des renseignements fournis par un autre gouvernement (article 20)
- Des renseignements qui figurent dans un document lié à l'exécution de la loi et dont la communication est interdite par un texte fédéral (article 25[2])
- Le privilège de communication entre client et avocat s'il porte sur un tiers (article 27[2])

Une obligation facultative permet au responsable d'un organisme public de divulguer des renseignements dans un dossier, même s'il tombe parmi les exceptions. Le responsable doit examiner tous les facteurs pertinents et les circonstances particulières du cas afin de déterminer s'il est approprié de divulguer les renseignements, à moins qu'une exception d'un autre article de la LAIPVP s'applique. Les exceptions facultatives principales, retrouvées dans la Section 4 de la Partie 2, sont :

- Les relations entre le gouvernement du Manitoba et d'autres gouvernements (article 21)
- Les documents confidentiels des organismes publics locaux (article 22)
- Les avis destinés aux organismes publics (article 23)
- La sécurité du particulier ou du public (article 24)
- L'exécution de la loi et les instances judiciaires (article 25[1])
- La sécurité des biens (article 26)
- Le secret professionnel entre un organisme public et son avocat (article 27[1])
- Les intérêts et autres d'un organisme public (article 28)
- Les examens et vérifications (article 29)
- Les évaluations confidentielles (article 30)
- La protection des richesses du patrimoine et des formes de vie (article 31)
- Les renseignements qui sont ou qui seront mis à la disposition du public (article 32)

Comme nous l'avons souligné plus haut dans ce rapport, les ministères et les agences du gouvernement provincial ont reçu un nombre sans précédent de demandes d'accès en 2002. Les 954 demandes complétées au cours de l'année étaient aussi un nombre sans précédent, et

⁶ La grande proportion des demandes d'accès reflète la taille et l'étendue de ses opérations en relation aux autres institutions de soins de santé.

⁷ Les renseignements statistiques au sujet des plaintes reçues, traitées et reportées d'années antérieures par notre Bureau se retrouvent dans la section qui suit « Le survol de l'année » commençant à la page 31 à 37

était 57 % plus haut qu'en 2001. Les décisions de donner accès en tout ou en partie ont augmenté de 5 %, soit 73 %, en rapport à l'année précédente, continuant la tendance d'augmentation depuis 1999, alors que le taux était de 55 %. (Voir Annexe 1, Tableau 2)

En 2002, les décisions d'accès par les organismes publics (éducation, soins de santé et organismes de gouvernement locaux) ont en général demeuré constantes avec celles des années précédentes comptant 75 % comparé à 78 % des demandes étant accordées en tout ou en partie.

LES QUESTIONS DE RESPECT

Les larges responsabilités et pouvoirs du Bureau de l'Ombudsman en vertu de la LRMP et de la LAIPVP sont déclarés dans les Parties 4 et 5 de la Loi. Ils comprennent les devoirs de déposer des plaintes et de répondre à celles formulées au sujet du respect de la législation par les organismes publics et les dépositaires de renseignements médicaux personnels. De plus, l'Ombudsman peut :

- procéder à des enquêtes et à des vérifications et faire des recommandations pour contrôler et garantir l'observation des lois, y compris les exigences reliées à la rétention et la sécurité de renseignements personnels et de renseignements médicaux personnels ;
- renseigner le public au sujet de la présente loi ;
- recevoir les commentaires du public au sujet de l'application de la présente loi ;
- commenter les répercussions qu'ont sur l'accès aux renseignements ou sur la protection de la vie privée les projets législatifs ou programmes prévus des organismes publics ou les pratiques des dépositaires ;
- commenter les répercussions qu'a sur la protection de la vie privée soit l'utilisation ou la communication de renseignements personnels en vue du couplage de documents, soit le recours à la technologie de l'information dans la collecte, le stockage, l'utilisation ou la transmission des renseignements personnels ;
- porter à la connaissance du responsable d'un organisme public tout manquement à l'obligation de prêter assistance aux auteurs de demandes en vertu de la présente loi ;
- lorsqu'il est question des renseignements médicaux personnels, renvoyer la question à un ordre professionnel qui réglemente les professionnels de la santé ;
- recommander à un organisme public
 - de cesser ou de modifier une pratique qui est utilisée dans le cadre de la collecte, de l'usage ou de la communication de renseignements et qui contrevient à la présente loi, ou de
 - de détruire des renseignements personnels qui n'ont pas été recueillis en conformité avec les présentes lois ;
- faire des recommandations au responsable d'un organisme public ou au ministre responsable au sujet de l'application de la LAIPVP ;
- consulter toute personne ayant de l'expérience ou des compétences relativement aux questions liées aux objets des présentes lois ;
- procéder à des recherches sur des questions touchant la réalisation des objets des présentes lois ou mandater quelqu'un à cette fin.

Dans les cas où on ne parvient pas à une résolution informelle d'une question, l'Ombudsman peut faire des recommandations à un organisme public ou un dépositaire qui doit répondre à cette action. Une personne qui a reçu un rapport de l'Ombudsman au sujet d'une plainte de refus d'accès peut interjeter appel de la décision à la Cour du banc de la Reine. Dans certaines circonstances, l'Ombudsman peut intervenir à titre de partie d'un appel ou en

appeler à la cour. Les renseignements au sujet des recommandations de l'Ombudsman et de récents jugements de la cour sont fournis sous un titre différent plus bas.

L'enquête des plaintes de refus d'accès

Les demandeurs ont le droit d'accès en vertu de la LAIPVP à tout document sous la garde ou sous le contrôle d'un organisme public à moins que ces renseignements fassent clairement partie d'une exception précise et étroite de divulgation. Le fardeau revient à l'organisme public de justifier la rétention de renseignements en vertu de la Loi. Par conséquent, lors de l'enquête d'une plainte au sujet de la décision d'un organisme public de refuser accès, notre Bureau considère quels sont les renseignements retenus, quelles exceptions à la divulgation ont été appliquées aux renseignements, et pourquoi l'organisme public a déterminé que les exceptions citées s'appliquaient. De plus, lorsqu'il y a des dispositions qui limitent l'application des exceptions, elles doivent être prises en considération. Pour ce qui est des exceptions facultatives, alors qu'un organisme public peut refuser accès, l'exercice de la discrétion de l'organisme public est considéré.

Dans notre rapport annuel 2001, nous avons noté que lors du refus d'accès, les lettres de réponse des organismes publics aux demandeurs ne fournissaient souvent pas les raisons du refus et les dispositions précises sur lesquelles était basé le refus, comme exigé par l'article 12(1)c(ii) de la LAIPVP. Au cours de l'enquête de plaintes de refus à l'accès, qui constituent la majorité des plaintes en vertu de la LAIPVP, nous avons noté que les décisions de refus d'accès, particulièrement le fondement pour déterminer que des exceptions à la divulgation s'appliquent, ne sont pas bien documentées par les organismes publics lorsqu'ils répondent aux demandes d'accès. Dans ces situations, lors de l'enquête d'une plainte, un organisme public doit reconstruire la manière dont il est arrivé à la décision de refus d'accès. Ceci peut être un procédé chronophage pour et l'organisme public et notre Bureau, ce qui retarde l'achèvement des enquêtes en temps voulu.

Afin d'aider les organismes publics et notre Bureau à atteindre nos objectifs respectifs au cours d'une enquête des plaintes de refus d'accès en vertu de la LAIPVP, notre Bureau a préparé le document Mise en forme suggérée pour les dossiers remis au Bureau de l'Ombudsman au cours d'une enquête d'une plainte de refus d'accès en vertu de la LAIPVP. Nous avons mis ce document à la disposition des organismes publics dans un effort pour simplifier les enquêtes et les conclure en temps voulu. Le document constitue l'Annexe 2 de ce rapport annuel.

La distribution et les types de cas

Il n'y a pas eu de changement particulièrement remarquable dans la distribution et les types de cas traités en vertu de la LAIPVP et de la LRMP, en 2002. Des 243 dossiers ouverts cette année, 78 % étaient reliés aux questions d'accès, 12 % aux questions de la protection de la vie privée (baisse de 6 %), et le reste ou ne relevaient pas de notre compétence ou impliquaient la disposition de renseignement ou autre assistance reliée aux affaires d'accès et de vie privée. Le nombre relié aux questions d'accès à l'information en vertu de la LAIPVP est diminué à 69 % du total, il était à 73 % en 2001. Les cas reliés aux questions de protection de la vie privée en vertu de cette Loi sont diminués à 5 % du total de 8 % en 2001 et 11 % en 2000. Les cas d'accès en vertu de la LRMP représentent 9 % du total, en hausse de 2 % depuis 2001, mais en baisse de 10 % en 2000. (Voir *Annexe 1*, Tableau 3)

En 2002, le changement le plus notoire dans la distribution des cas a été le déclin de 15 % des 40 % de l'année précédente, du nombre impliquant les organismes publics locaux. En 2000, ces derniers étaient impliqués dans 21 % des cas. Les cas concernant les agences provinciales et les ministères provinciaux ont augmenté d'environ 11 %, à la suite d'un déclin de 15 % en

2001 des chiffres de l'année 2000 alors que 65 % des cas étaient reliés à ces organismes publics. Les cas reliés aux établissements de santé ont augmenté à 7 % de 2 % en 2001, représentant un retour au niveau approximatif de 6 % de 2000. Les cas impliquant des professionnels de la santé étaient à 2 % du total en 2002, continuant à décliner de 7 % en 2000 et 4 % en 2001. (Voir Annexe 1, Tableau 4)

Amélioration continue

Pour la deuxième année de suite, le taux de plaintes a diminué en rapport au nombre de demandes d'accès faites aux ministères du gouvernement provincial et à ses agences. Mesurés contre les résultats de 2000, les taux sont virtuellement diminués de moitié à 13 % et 23 % respectivement pour les plaintes comme pourcentage des demandes d'accès et comme pourcentage de demandes refusées ou accordées en partie. Annulant en partie cette direction très positive est un déclin de 8 % des 53 % en 2001 dans le nombre d'occasions où nous avons appuyé les décisions des organismes publics du gouvernement provincial. Néanmoins, ceci est toujours 11 % de mieux que le nombre équivalent de 1999. (Voir Annexe 1, Tableaux 5 et 6)

Les plaintes et le travail en attente

Le nombre de cas d'accès et de protection de la vie privée où on a ouvert des dossiers en vertu de la LRMP et de la LAIPVP a diminué pour la première fois depuis que les Lois ont été proclamées en 1997 et en 1998 respectivement. La diminution de 6,5 % en rapport à 2001 a sans doute été un facteur qui a contribué à une augmentation de 11 % dans la fermeture de dossiers au cours de la même période. Le travail en attente (les dossiers ouverts et ouverts au cours de l'année) continue d'augmenter, mais le nombre de dossiers reportés d'une année à l'autre a été considérablement réduit même s'il a augmenté par rapport à 2001. Pour tout dire, nous sommes heureux des améliorations même si nous demeurons préoccupés par le volumineux travail en attente et ses implications pour le public, les organismes publics et les dépositaires qui cherchent une résolution en temps voulu de leurs questions. (Voir Annexe 1, Tableau 7)

Les activités d'information et d'éducation

L'Ombudsman a des responsabilités législatives d'informer les membres de l'Assemblée législative et le public du travail d'accès et de protection de la vie privée du Bureau.

L'Ombudsman et le personnel de son Bureau ont participé à une variété de présentations et de groupes d'experts qui comprenaient des ateliers, des conférences et des allocutions sur les renseignements personnels et les renseignements médicaux personnels, sur la sécurité des renseignements, l'accès à l'information, la tenue de dossiers et la gestion de l'information, le rôle et la fonction du Bureau et les droits de la personne. Ces activités comprenaient des participants du programme d'internat législatif, des internes en gestion de la fonction publique, des spécialistes de l'accès et de la vie privée à l'intérieur et à l'extérieur de la province, des étudiants universitaires, des coordonnateurs d'accès et de vie privée, et différents groupes d'intérêt.

L'Ombudsman a accordé de nombreuses entrevues aux médias électroniques et imprimés, le plus souvent au sujet de questions de protection de la vie privée et de cas qui étaient devenus d'intérêt public.

Au cours de 2002, le personnel a répondu à environ 425 demandes du public reliées à des questions d'accès et de vie privée. En répondant, nous avons fourni des renseignements au sujet de l'application de la LAIPVP et de la LRMP, comment exercer ses droits d'accès et de plaintes en vertu des Lois, et diriger les questions hors compétences aux organismes appropriés.

LES RECOMMANDATIONS DE L'OMBUDSMAN EN 2002

Comme mentionné dans notre rapport annuel 2001, l'Ombudsman a fait des recommandations en vertu de la LRMP dans un cas qui a été fermé en 2002 et dont nous parlerons ici. L'Ombudsman a aussi fait des recommandations dans trois dossiers en vertu de la LAIPVP, en 2002.

LE CENTRE MÉDICAL DE MORDEN

[Cas 2001-034]

On a porté à notre attention le fait que le centre médical de Morden n'avait pas de politiques et de procédures écrites en ce qui a trait aux dispositions de sécurité reliées à la collecte, l'utilisation, la divulgation, le stockage et la destruction des renseignements médicaux personnels en vertu de la LRMP et le *Règlement sur les renseignements médicaux personnels* MR 245/97. Le personnel de notre Bureau a rencontré le personnel du Centre et à ce moment nous avons noté que les dépositaires sont aussi obligés par la Loi de fournir une orientation et une formation continue au personnel au sujet des politiques et procédures du dépositaire en vertu de la LRMP. Les dépositaires sont, de plus, obligés de faire signer une promesse de confidentialité à tous les employés et agents où ils reconnaissent qu'ils sont liés par les politiques et la Loi, et qu'ils sont conscients des conséquences de la violation de ces dernières.

L'Ombudsman a fourni des recommandations au Centre. L'administration de ce dernier a réagi en indiquant qu'elle acceptait les recommandations et allait les mettre complètement en œuvre. Précisément, l'administration du Centre nous a informés qu'une vérification de son établissement avait été faite et que les déficiences relatives au respect de la LRMP avaient été identifiées et qu'elles étaient abordées. On nous a fourni un manuel de politiques et procédures pour le Centre, ainsi que son formulaire de promesse de confidentialité nouvellement conçu, comme le prévoit la LRMP. On nous a aussi informés qu'il y aurait une réunion du personnel au sujet de ces développements et qu'une présentation sur la LRMP avait été mise au calendrier avec l'Unité législative de Santé Manitoba afin d'offrir de la formation supplémentaire au sujet de la Loi.

Notre Bureau a révisé le manuel de politiques et de procédures et déterminé que, en vertu de la LRMP, il y existait toujours certaines déficiences. À la suite d'une autre réunion et de contacts téléphoniques avec le Centre, l'administration de ce dernier a apporté des révisions à son manuel. Basé sur l'examen des révisions, nous sommes d'avis que le Centre respecte profondément les exigences de la LRMP et de son règlement.

CONSERVATION MANITOBA

[Cas 2002-108, 2002-109 et 2002-132]

Ces trois cas sont reliés à des plaintes que le ministère n'avait pas répondu à des demandes faites en vertu de la LAIPVP.

L'article 11(1) de la LAIPVP exige qu'un organisme public réponde à une demande par écrit dans les 30 jours suivant sa réception, sauf si le délai de réponse est prolongé en vertu de l'article 15 ou que la demande a été transférée à un autre organisme public en vertu de l'article 16. Dans le cas 2002-108, le ministère avait prolongé le délai de réponse.

Dans chaque cas, nous avons déterminé que le ministère n'avait pas respecté les délais de réponse dans les 30 jours ou les délais prolongés comme dans le cas 2002-108. Notre enquête de ces cas a déterminé que des délais allant de trois à six mois s'étaient produits et que les réponses aux demandes n'avaient pas été fournies.

Conséquemment, l'Ombudsman a fait des recommandations à Conservation Manitoba de répondre à ces demandes immédiatement et qu'une copie des réponses soit fournie à notre Bureau.

Le Ministère a subséquemment averti notre Bureau qu'il acceptait les recommandations de l'Ombudsman. Il a aussi informé notre Bureau qu'il avait l'intention de minimiser de tels délais dans les réponses aux demandes futures et qu'il réviserait son procédé de suivi des demandes et considérerait le déploiement de ressources supplémentaires.

Le Ministère a répondu au demandeur dans les deux premiers cas. Dans le cas 2002-132, le Ministère a écrit au demandeur pour clarifier sa demande. Subséquemment, le demandeur a communiqué avec notre Bureau au sujet du délai du Ministère à répondre à sa demande après qu'il ait fourni les éclaircissements. Étant donné l'inquiétude au sujet du respect de la limite de temps et des délais de réponse à cette demande du Ministère, l'Ombudsman a déposé une plainte en vertu de la Partie 5 de la LAIPVP portant sur les délais de réponse. Ce cas continue.

LES DÉCISIONS JUDICIAIRES RÉCENTES

À ce jour, la Cour du banc de la Reine du Manitoba a pris quatre décisions au sujet de l'accès en vertu de la LAIPVP :

- *Jaslowski c. Le ministre de la Justice* (20 août 1999, no de poursuite CI 98-01-10175)
- *Kattenburg c. Le ministre de l'Industrie, du Commerce et du Tourisme* (19 novembre 1999, no de poursuite CI 98-01-08704)
- *Heber c. Le Directeur des services animaliers, Winnipeg* (9 février 2001, no de poursuite CI 00-01-21102)
- *Sigurdson c. Le Ministre de la Conservation* (30 septembre 2002, no de poursuite CI 01-01-25052)

De plus, le 17 mai 2002, la cour provinciale du Manitoba a entendu la plaidoirie relative à trois cas reliés à des présumées à la vie privée, déposés à la suite de La *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP), dans le cas de La Reine c. Keith Mondésir.

Les deux cas d'accès à l'information entendus par les cours du Manitoba en 2002 sont résumés plus bas. La discussion sur les cas précédents peut être trouvée dans le Rapport annuel sur l'accès et la vie privée de l'Ombudsman pour les années 1999 et 2001.

■ **Sigurdson c. Le Ministre de la Conservation (no de poursuite CI 01-01-25052)**

La plainte d'accès refusée du demandeur en vertu de la LAIPVP a fait sujet d'enquête par notre Bureau en 2001. Il avait demandé accès à des documents à son sujet sous la garde ou le contrôle de différents bureaux au cours de dates précises. Le Ministère a identifié 85 pages qui tombaient sous la demande et 76 pages ont été complètement divulguées au demandeur. Neuf pages ont été retenues en tout ou en partie sur la base de deux exemptions de la LAIPVP : article 23 (1)a), que la divulgation pourrait raisonnablement révéler l'avis à un organisme public; et l'article 27(1)a)b) et c), que les renseignements étaient le sujet du privilège client avocat.

Basé sur notre révision des dossiers, les exceptions citées et les renseignements du Ministère, nous avons jugé que les articles 23(1) et 27(1) s'appliquaient aux renseignements retenus. Comme ces exceptions sont discrétionnaires à la divulgation, nous avons fait enquête au Ministère au sujet de son usage de discrétion pour retenir les renseignements soumis à ces exceptions. Basé sur l'explication du Ministère de l'exercice de sa décision de ne pas divulguer, nous avons jugé que l'exercice de la discrétion était raisonnable dans ce cas. Conséquemment, l'Ombudsman ne pouvait recommander que le Ministère divulgue les renseignements.

Lorsque l'Ombudsman n'appuie pas une plainte d'accès en vertu de la LAIPVP ou de la LRMP ou si un organisme public ou un dépositaire n'agit pas sur les recommandations de l'Ombudsman de divulguer, un demandeur peut procéder à la Cour du banc de la Reine pour demander la divulgation. En vertu des deux Lois, l'Ombudsman peut interjeter appel d'un refus d'accès devant la cour, au nom d'un demandeur et avec le consentement de celui-ci. Toutefois, en interjetant appel en vertu de la LAIPVP, l'Ombudsman doit croire que la décision soulève une question importante d'interprétation statutaire ou qu'un appel est d'autre part clairement dans l'intérêt public. En vertu de la LAIPVP, la cour considère un appel comme une nouvelle affaire et peut entendre la preuve par déclarations sous serment écrites.

Dans cette affaire, le demandeur a interjeté appel du refus d'accès à la Cour du banc de la Reine. Au cours de la plaidoirie sur la question, la cour a informé le demandeur que le matériel retenu ne contenait aucun renseignement personnel ou négatif à son sujet, mais contenait un avis juridique et des recommandations de politiques reliés à sa poursuite en vertu de la *Loi sur la commercialisation du poisson d'eau douce*, une procédure que le demandeur avait invitée. La cour a aussi suggéré que le conseiller judiciaire pour le Ministère considère obtenir des directives afin de révéler au demandeur un synopsis de la nature du matériel omis dans une tentative de satisfaire ce dernier. La cour a réservé sa décision dans l'espoir que le demandeur puisse être satisfait. Subséquemment, le demandeur a exigé une décision de son appel.

La cour a décidé que le Ministère avait le droit de refuser de divulguer les renseignements exemptés parce que leur divulgation pourrait raisonnablement permettre la révélation d'avis, d'opinions, de propositions, de recommandations, d'analyses ou d'options de politique développées par le Ministère ou pour lui ou le ministre (article 23(1)). La cour a aussi conclu que le Ministère était en droit de refuser de divulguer les renseignements déclarés être l'objet du privilège avocat-client sur cette base (article 27(1)). L'appel du demandeur a été rejeté avec des frais au Ministère s'il choisit de s'en prévaloir.

■ **La Reine c. Keith Mondésir (17 mai 2002)**

Comme nous l'avons mentionné brièvement dans le rapport de l'Ombudsman sur l'accès et la vie privée pour l'année 2000, une plainte de violation alléguée de la vie privée reçue par notre Bureau a fait l'objet de poursuites en vertu de la LRMP. Ceci était en fait le premier cas à être poursuivi en vertu d'une ou l'autre des lois manitobaines sur la vie privée. Nous n'avons pas précisé le cas à ce moment-là parce qu'il était devant le tribunal. Le cas judiciaire a maintenant été traité en étant entendu par la Cour provinciale du Manitoba le 17 mai 2002.

À titre d'historique, en février 2000, notre Bureau a reçu une plainte que le Dr Keith Mondésir, un optométriste de Winnipeg et donc un dépositaire en vertu de la LRMP, avait vendu et divulgué la liste de ses clients (renseignements médicaux personnels) à la société LensCrafters International Inc., en violation de la Loi. Les résultats, qui ont été portés à notre attention au cours de l'enquête, nous ont donné raison de croire que le dépositaire avait commis une infraction en vertu de la LRMP. Comme il est permis de le faire par l'article 34(3) de la LRMP, l'Ombudsman a divulgué ces renseignements à la Couronne :

Renseignements touchant la perpétration d'infractions

34(3) Dans les cas où il estime qu'il existe des motifs de croire qu'a été commise une infraction à la présente loi ou à tout autre texte provincial ou fédéral, l'Ombudsman peut faire part au ministre de la Justice et procureur général des renseignements qu'il détient à cet égard. Toutefois, il ne lui est permis de communiquer des renseignements médicaux personnels qu'avec le consentement du particulier que les renseignements concernent

En mai 2001, des accusations ont été portées concernant la divulgation et la vente de la liste de clients du dépositaire. Précisément, les chefs étaient que, en violation de la LRMP, le Dr Mondésir 1) avait censément divulgué des renseignements médicaux personnels à la société LensCrafters International, Inc., 2) avait censément vendu ou autrement disposé de ou divulgué des renseignements médicaux personnels moyennant contrepartie à LensCrafters International, Inc. et 3) avait censément divulgué des renseignements médicaux personnels à la société DPD Software Ltd. Alors que les sociétés LensCrafters International, Inc. et DPD Software Ltd. étaient impliqués dans des questions reliées au cas, ils ne sont pas des dépositaires en vertu de la LRMP et ne sont donc pas soumis aux instances devant l'Ombudsman ou le tribunal.

Le 17 mai 2002, le dépositaire a plaidé coupable devant le juge de la Cour provinciale du Manitoba aux accusations de divulgation de renseignements médicaux personnels à la société DPD Software Ltd., en contravention de l'article 20(1) de la LRMP et a reçu une libération inconditionnelle. Cette disposition a ordonné la suspension de l'instance pour le reste des accusations qui présumait la divulgation illégale et la vente de renseignements médicaux personnels à la société LensCrafters International, Inc.

Notre Bureau n'est pas prêt à commenter sur les mérites de la transaction pénale qui a résulté en une libération inconditionnelle. Nous ne pouvons non plus spéculer si les accusations ont été retirées faute de preuve suffisante, une défense de diligence raisonnable ou autre raison. Le rôle de notre Bureau dans les poursuites est limité à fournir des renseignements. Toutes décisions additionnelles au sujet de la tenue du procès, de transaction pénale et du régime de détermination de la peine sont uniquement de la compétence de Justice Manitoba.

L'enquête de la plainte à l'Ombudsman en vertu de la LRMP, qui est un procédé légiféré séparé et distinct de la poursuite, n'a pas été conclue en 2002.

LE MOT DE LA FIN

« Équilibrer » les droits d'accès et les droits de vie privée

Quelques fois, notre compréhension de questions délicates peut être bien servie en prenant du recul du tourbillon de circonstances et de détails pour réfléchir aux principes généraux sur lesquels la législation complexe est basée. Considérant que la LAIPVP et la LRMP doivent être révisées par le public et le pouvoir législatif afin de découvrir leur degré de fonctionnement, il est opportun d'examiner la relation des droits d'accès et des droits de vie privée incorporée dans ces lois.

Le syntagme « Équilibrer les droits d'accès et les droits de vie privée » est utilisé très fréquemment pour désigner le procédé de détermination des droits d'une personne en vertu de la législation d'accès à l'information et la protection de la vie privée. Ceci peut donner l'impression que ces droits sont en concurrence l'un avec l'autre d'une certaine manière. Ceci peut distraire l'attention aux vraies questions que rencontre l'application de telles lois. Une

meilleure manière de percevoir ces droits légaux est qu'ils sont basés sur des valeurs ou des principes complémentaires.

Dans le « monde réel » de leur application dans un cadre opérationnel, il n'y a aucun doute que les droits d'accès et de vie privée se mêlent, s'entrecroisent, et travaillent ensemble, mais ils ne sont pas en concurrence. Il n'y en pas, non plus, un qui « éclipse » l'autre.

Les droits d'accès

L'accès à l'information désigne simplement le droit d'accès à toute information, habituellement un dossier, gardée par des organismes publics pour n'importe quelle raison qu'une personne désire soumettre à un nombre d'exceptions précises et obligatoirement limitées ou facultatives qui doivent être appliquées dans leur sens le plus restreint. L'accès est le préjugé. Le droit d'accès incorpore aussi les principes de clarté, d'imputabilité et d'équité. Il est de loin le droit le plus fortement exercé en vertu des lois sur l'accès et la protection de la vie privée.

Ces droits comprennent l'accès à ses propres renseignements personnels et ses propres renseignements médicaux personnels (p. ex., un dossier). Encore une fois, l'accès est le préjugé. De ce droit découle un certain nombre d'autres droits importants y compris la correction des renseignements personnels et l'interjection d'appel pour une révision indépendante là où il appert que l'accès a été limité indûment de quelque manière.

Les droits de protection de la vie privée

Ces droits sont généralement tirés de principes de la pratique d'information équitable qui engagent l'imputabilité et les limites critiques de la collecte, de l'usage et de la divulgation des renseignements personnels, acceptés sur le plan international, ainsi que leur rétention et leur protection. En termes larges, le principe fondamental est que les particuliers devraient être capables de contrôler leurs propres renseignements personnels et que ces renseignements ne doivent pas être divulgués à qui que ce soit sans leur consentement valable ou en vertu d'un nombre limité de méthodes ou circonstances autorisées.

Alors que la protection de la vie privée d'un tiers est statistiquement l'exception à l'accès le plus fréquemment rapportée au Manitoba, il est important de souligner que la plupart des demandeurs d'accès aux renseignements personnels désirent avoir accès à leurs propres renseignements et non ceux des autres. Il serait une erreur de présumer à partir des statistiques que les droits à la vie privée font concurrence plutôt que de compléter les droits d'accès.

Lorsque notre Bureau révisé les questions de collecte, d'usage et de divulgation des renseignements personnels, nous incorporons souvent les considérations suivantes dans notre analyse des actions prises ou contemplées :

- La mesure doit avoir un but légitime relié à la fonction ou l'activité du dépositaire ;
- Elle doit être nécessaire et efficace pour atteindre son but ;
- Elle doit limiter les renseignements à la quantité minimale raisonnable nécessaire pour accomplir son but, et comprendre la considération de mesures moins invasives de la vie privée.

En bref, la collecte, l'usage et la divulgation des renseignements personnels doivent être légitimes, nécessaires, efficaces et limités.

De retour dans le monde réel

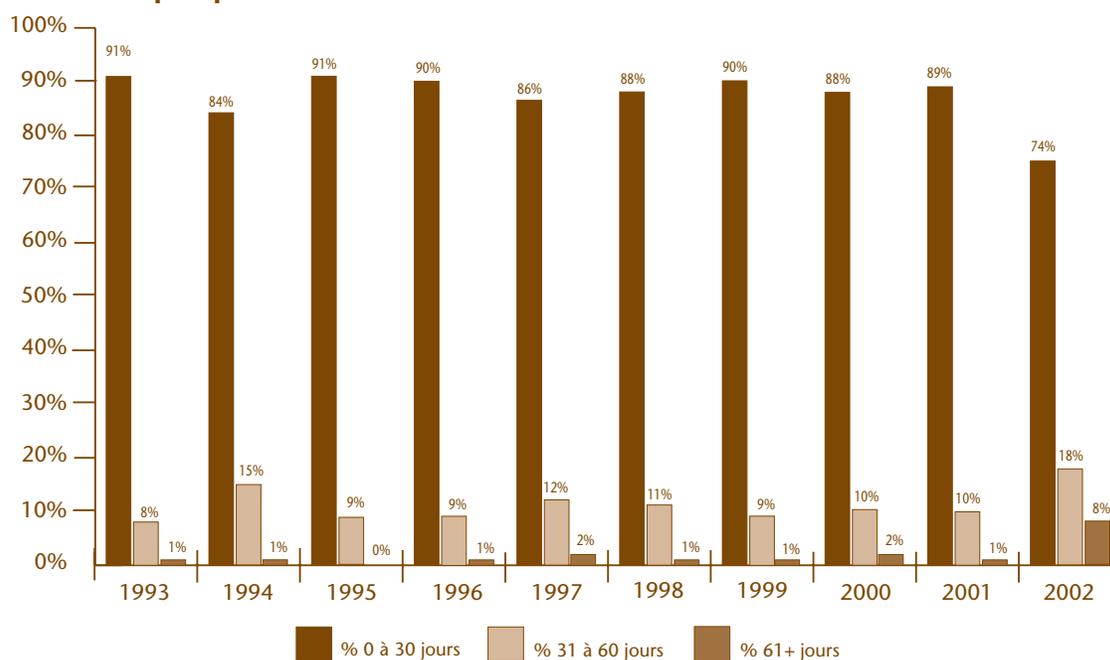
Quel que soit l'équilibre qui est établi en ce qui a trait au respect des droits d'accès et de vie privée, il est plus pertinemment perçu comme étant fait à l'intérieur des paramètres de

chaque ensemble de droits. Les questions soulevées dans ce procédé délibératif sont de la décision de permettre ou de refuser l'accès, ou de protéger la vie privée ou de ne pas le faire — mais non de faire un équilibre entre les droits d'accès et de vie privée.

Laissant de côté les situations relativement rares où la législation laisse peu ou pas de place à l'exercice de la discrétion dans la prise de décision, le procédé délibératif est mieux décrit comme dérivant la proportionnalité entre les effets nuisibles, d'une part, et les bénéfiques, d'autre part, étant probablement le résultat de la décision plutôt qu'un équilibre des droits concurrents.

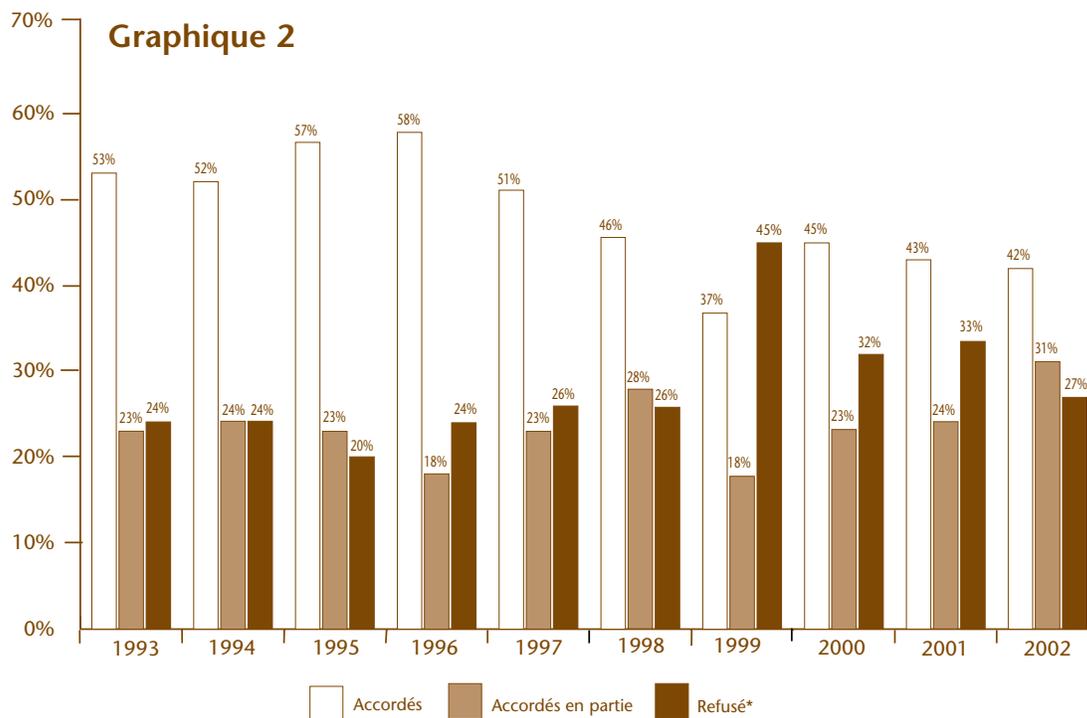
En d'autres mots, l'objectif du procédé est de prendre une décision motivée qu'une personne raisonnable prendrait dans les circonstances de la situation. Ceci, en fait, ferme à propos la boucle entre le général et le spécifique, et nous rapporte au tourbillon de détails dans lequel nous devons évoluer au bout du compte, mais peut-être avec un plus grand sens de clarté au sujet de ce qui doit être fait.

Graphique 1



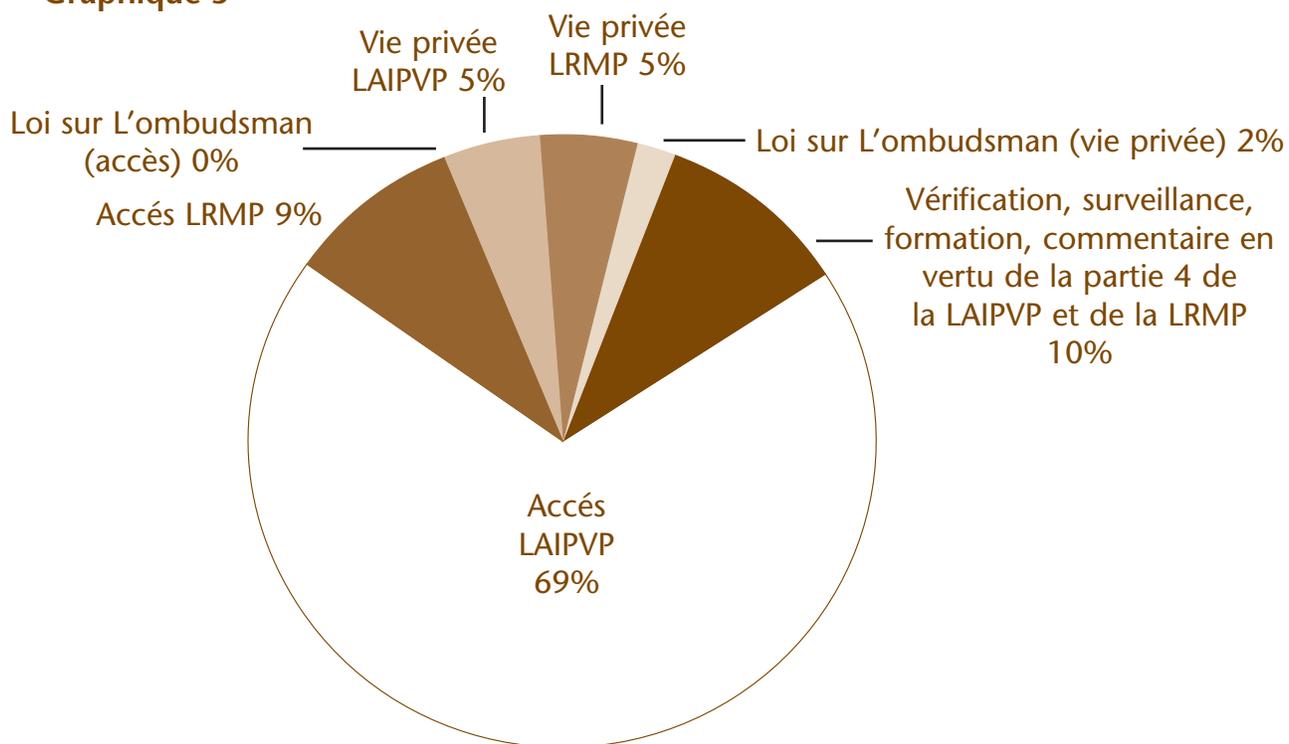
Décisions d'accès en vertu de la LAI/LAIPVP Agences provinciales et ministères provinciaux

Graphique 2



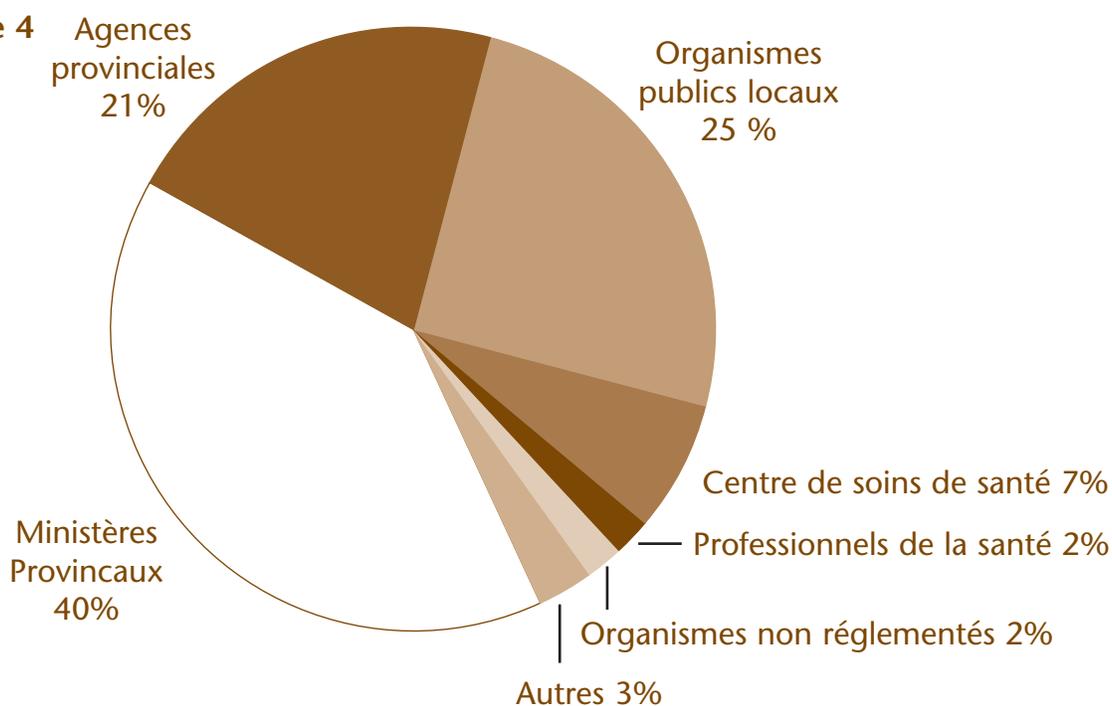
***Remarque :** Ce nombre comprend toutes les demandes refusées parce que le demandeur a été informé que le dossier n'existe pas, ou que la demande était une répétition, ou l'existence du dossier ne pouvait ni être confirmée ni niée.

Graphique 3



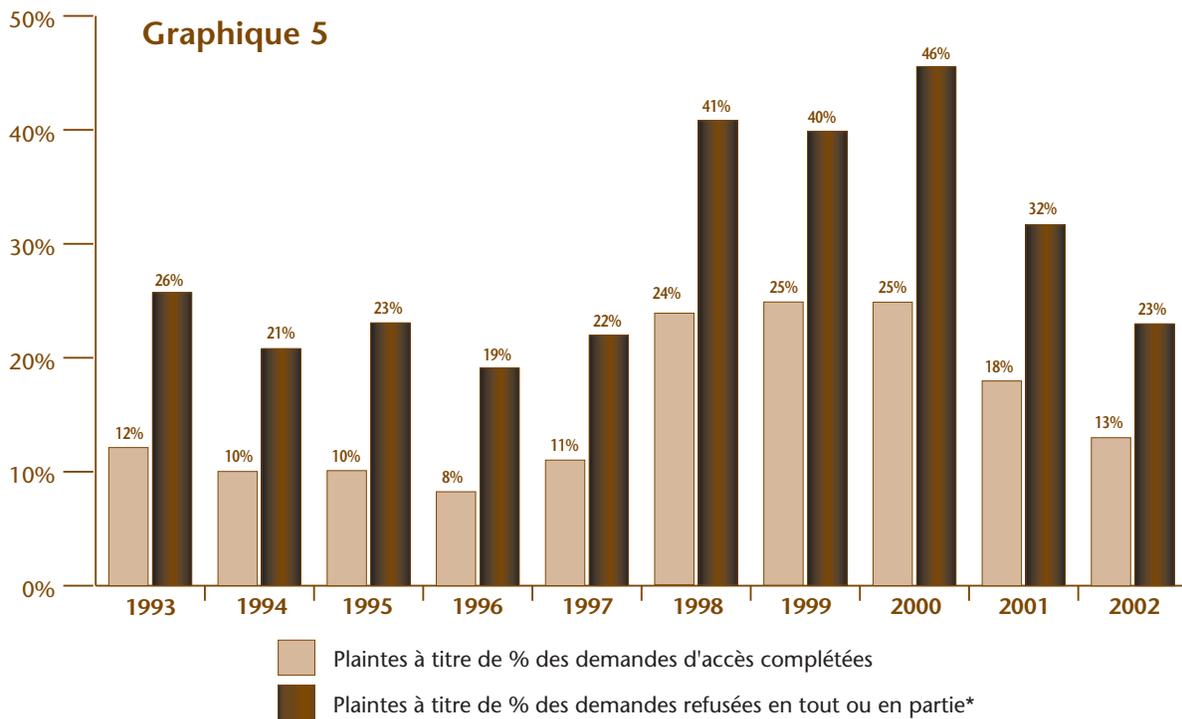
Distribution des Cas

Graphique 4



Taux des plaintes en relation aux demandes d'accès en vertu de la LAIPVP

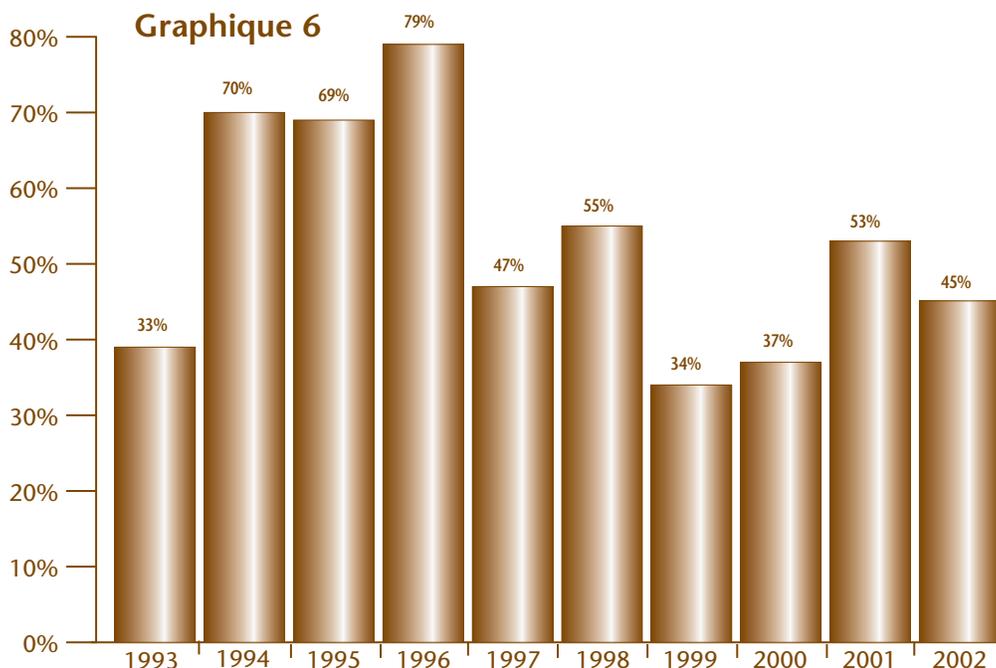
Agences gouvernementales et ministères gouvernementaux



***Remarque :** Ce nombre comprend toutes les demandes refusées parce que le demandeur a été informé que le dossier n'existe pas, ou que la demande était une répétition, ou l'existence du dossier ne pouvait ni être confirmée ni niée.

Révisions de cas appuyant les organismes publics

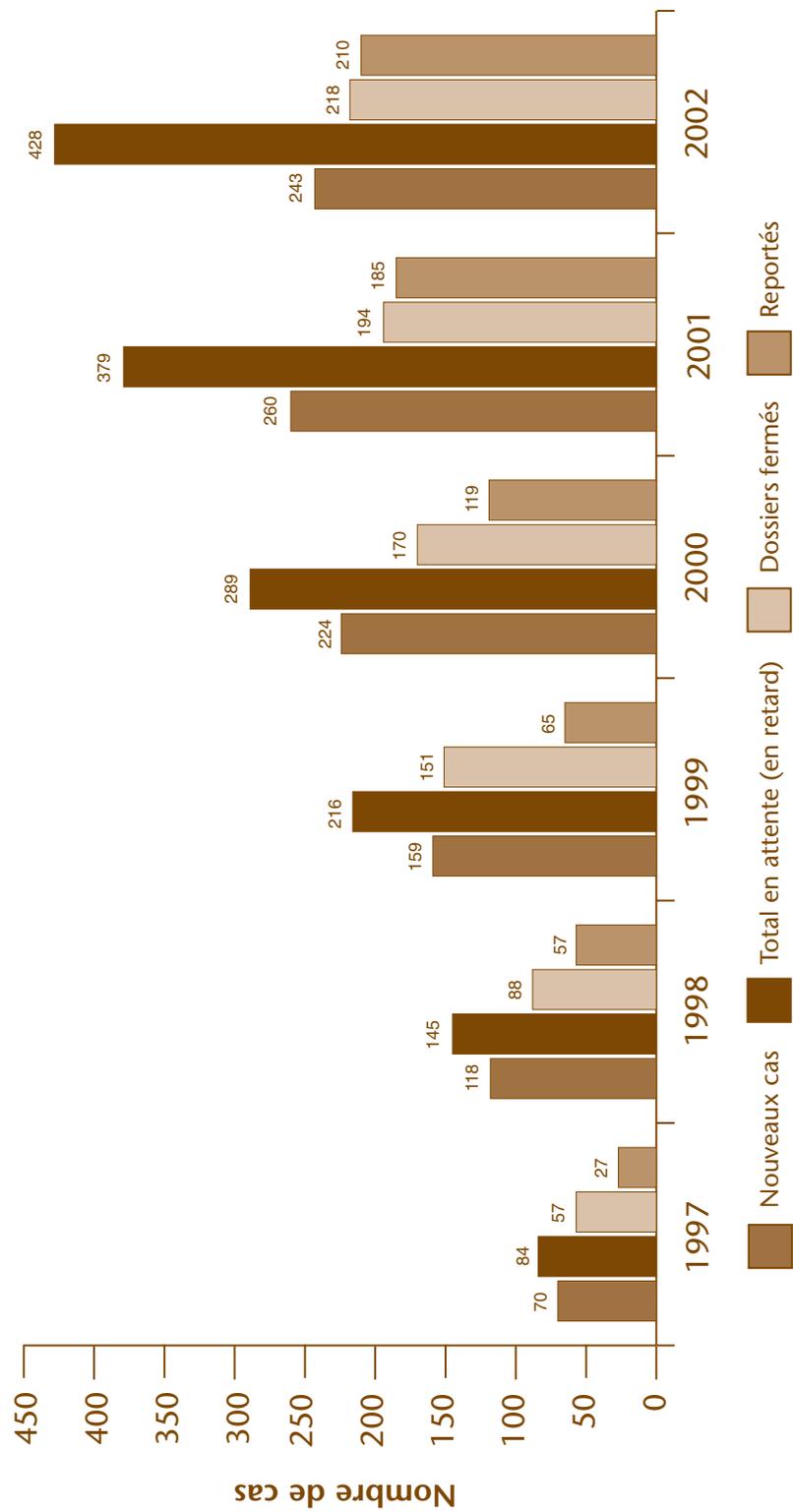
(Les agences provinciales et les ministères provinciaux)



Graphique des cas en attente

Division de l'accès et de la protection de la vie privée

Chart 7



Présentation suggérée pour les dossiers fournis au bureau de l'ombudsman dans une enquête de plainte de refus d'accès en vertu de la LAIPVP

Introduction

Ces suggestions sont offertes afin d'aider à la préparation de l'ensemble des dossiers pour révision par notre Bureau dans une enquête de plainte de refus d'accès.

Un ensemble de dossiers bien organisés est essentiel afin d'assurer que notre révision puisse prendre entièrement en considération la décision de l'organisme public de refuser l'accès et faciliter toute discussion qui puisse avoir lieu entre nos bureaux au sujet de dossiers précis.

Un ensemble de dossiers normal consiste en photocopies des dossiers retenus en question et des raisons de refus. Il n'est pas nécessaire d'expédier les dossiers auxquels un accès complet a été accordé, à moins qu'il y ait une raison précise de le faire.

Occasionnellement, il peut y avoir des circonstances particulières qui peuvent ne pas être favorables à la préparation d'un ensemble de dossiers normal, comme dans le cas de dossiers volumineux ou fragiles. Dans ces situations, d'autres arrangements peuvent être pris avec notre Bureau, comme l'inspection des dossiers sur place. Ceci peut être discuté lorsque l'enquêteur du respect de la Loi prend contact avec le coordonnateur de l'accès et de la vie privée au début de l'enquête.

Préparer les dossiers

Dans le cas où l'accès n'a été donné à aucun dossier avec des retranchements de parties et que les dossiers ont été complètement retenus, notre Bureau n'a besoin que d'une photocopie des dossiers, les exceptions étant indiquées dans la marge à côté des renseignements auxquels elles s'appliquent.

Si les dossiers ont été remis avec des retranchements, notre Bureau a besoin de deux ensembles de photocopies des dossiers en question : un ensemble des dossiers sans retranchement et le deuxième des dossiers avec les retranchements recouverts de noir ou de blanc.

- Toutes les pages doivent être numérotées consécutivement et la pagination du premier ensemble doit être la même que la pagination du deuxième.
- Chaque exception sur l'ensemble de dossiers retranchés doit être soulignée par une citation complète, à titre d'exemple, « 18(1)c(I) ». La citation doit être placée adjacente aux renseignements retranchés, soit dans l'espace blanchi et la marge proche. Si plus d'une exception s'applique aux mêmes renseignements, toutes les exceptions doivent être clairement notées près des renseignements retenus.
- Si une page est complètement retenue, ceci devrait être représenté dans l'ensemble retranché par l'insertion d'une copie de la page non retranchée, indiquant sur la page qu'elle a été retenue en entier. Les exceptions sur lesquelles le retranchement est basé doivent être notées utilisant le procédé décrit à la puce précédente.
- Les photocopies doivent être lisibles et complètes, sur du papier de taille normale.

Exemple d'un dossier préparé

Le 5 mars 2002

██████████ 17(1), 17(2)(c)

Monsieur ██████████ 17(1), 17(2)(c)

Nous vous remercions de votre lettre du 28 février 2002, au sujet du projet de développement ██████████. Dans votre lettre vous indiquez que vous avez des inquiétudes au sujet du projet. 18(1)(c)(i)

18(1)(c)(i)

Nous allons réviser les éléments qui vous inquiètent, plus précisément, ██████████ et quel serait l'effet sur votre propriété située au

██████████ 17(1), 17(2)(c)

Je joins une copie du rapport qui était mentionné dans notre communiqué de presse. Pour de plus amples renseignements, prière de communiquer avec moi au 123-4567. Recevez, Monsieur, mes salutations distinguées.

8

Pièce jointe

Fournir les raisons d'un refus d'accès

En plus des exceptions citées, l'article 12(1) de la Loi exige que l'organisme public donne au demandeur les raisons de son refus d'accès. Il est essentiel de fournir ces raisons à notre bureau puisqu'une lecture des renseignements retenus de concert avec l'exception citée peut ne pas justifier l'applicabilité de l'exception.

En fournissant à notre Bureau les raisons de l'organisme public qui appuient sa décision de refuser l'accès, les faits suivants doivent être pris en considération :

- Pour les exceptions et obligatoires et facultatives, les raisons doivent être fournies à l'appui de la perspective de l'organisme public que l'exception s'applique aux renseignements retenus. À titre d'exemple, l'exception 18(1)c)(i) se lit comme suit : « Le responsable d'un organisme public refuse de communiquer... des renseignements d'ordre commercial, financier, professionnel, scientifique ou technique, dont la divulgation risquerait vraisemblablement de nuire à la compétitivité d'un tiers ». Les renseignements qui appuient l'utilisation de cette exception devraient inclure une explication de quel type de renseignements serait dévoilé par la divulgation et pourquoi la divulgation risquerait vraisemblablement de nuire à la compétitivité d'un tiers.

- Pour ce qui est des exceptions facultatives, un organisme public peut décider de retenir plutôt que de communiquer les renseignements. Pour établir que l'exercice de la discrétion était raisonnable, nous devons prendre en considération les raisons de l'organisme public pour décider de retenir les renseignements. Donc, une explication des raisons de l'exercice de la discrétion de retenir les renseignements doit être fournie.
- Pour les exceptions obligatoires et facultatives, dans les cas où il existe aussi des exceptions qui limitent l'application de l'exception de divulgation, nous devons évaluer si aucune de ces exceptions ne s'appliquerait, donc fournissant une raison pour la communication des renseignements. Une explication des considérations de l'organisme public à savoir si aucune ne s'appliquerait doit être fournie. À titre d'exemple, si l'organisme public a cité l'article 18(1)c(i) la considération de l'applicabilité de l'article 18(3) de l'organisme public doit être expliquée.

Préparer un sommaire

Dans certaines circonstances, telles que des dossiers volumineux ou lorsque des exceptions multiples ont été appliquées aux dossiers comprenant un retranchement important, un sommaire aiderait à fournir une vue d'ensemble des dossiers en question. Si un sommaire des dossiers a été préparé au cours de la préparation du traitement de la demande d'accès, il pourrait être fourni à notre Bureau afin d'aider à la révision des dossiers.

Dans les situations où il peut être utile de préparer un sommaire pour accompagner un ensemble de dossiers, veuillez considérer les éléments suivants :

- Inclure les en-têtes suivants : Numéro de page, Description et Exception.
- Donner le numéro de page avec la ou les exceptions correspondantes, y compris l'article, le paragraphe, la division, l'alinéa qui s'applique aux renseignements retranchés dans cette page. Selon la complexité du retranchement, ceci peut comprendre la numérotation des lignes dans la page et l'indication des exceptions par numéro de ligne dans la page.

L'exemple suivant est un échantillon de sommaire qui pourrait être utilisé afin de préparer le sommaire d'un ensemble de dossiers.

N° de page	Description	Exception
1-2 3 4	Note de service au dossier au sujet d un tiers	17(1), 17(2)(c) 17(1), 17(3)(e) 23(1)(a)
5-6	Lettre du minist re f d ral	20(1)(a)
7-8	Note d information	23(1)(a), 19(1)(e)
9-13	Lettre au conseiller judiciaire	27(1)(a)
14	Lettre de la soci t ABC	18(1)(b), 18(1)(c)(i) & (iii)
15-20	Rapport (retenu au complet)	23(1)(a), 28(1)(c)(ii)

2002

Renseignements Statistiques

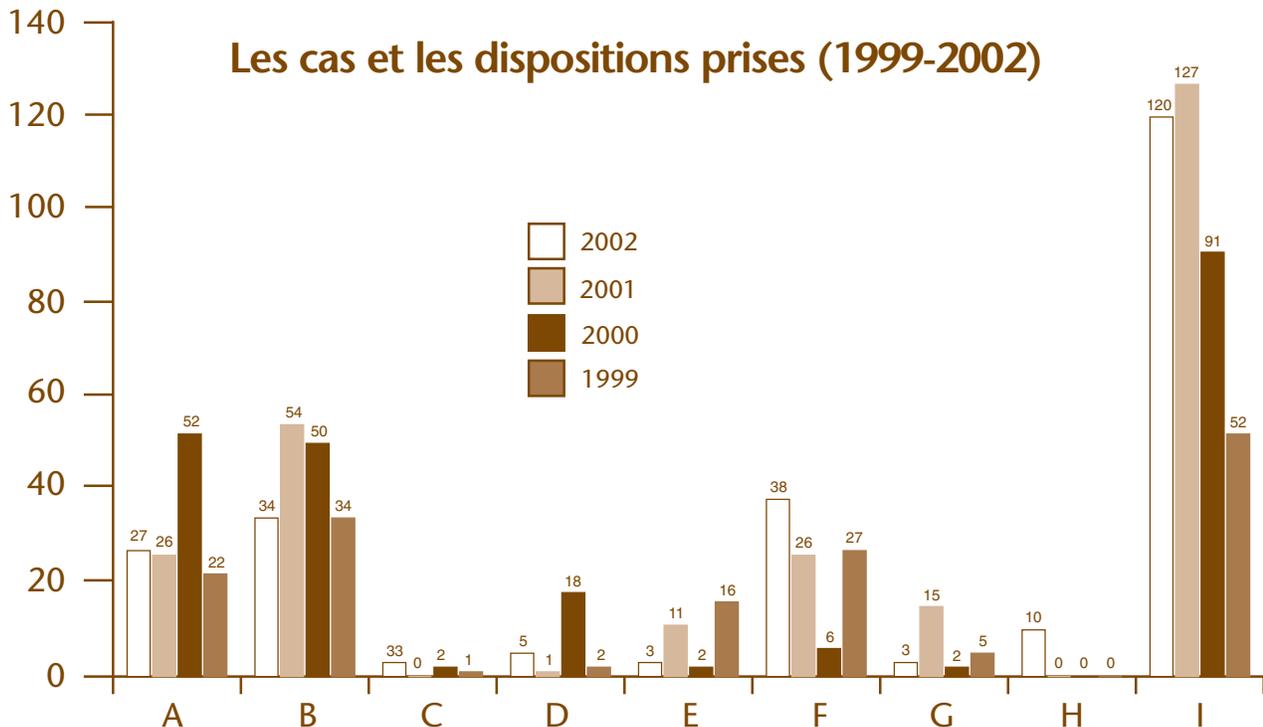




Les cas et les dispositions prises 2002

Deux cent quarante-trois dossiers de cas d'accès et de vie privée ont été ouverts par notre Bureau en 2002. De ceux-ci, 123 ont été fermés et 120 ont été reportés à 2003. Notre Bureau a aussi fermé cinq dossiers reportés de 1998, huit de 1999, 20 de 2000 et 63 reportés de 2001. Au total, 219 dossiers ont été fermés en 2002.

La disposition des 243 cas d'accès et de vie privée reçus en 2002 apparaît plus bas. Les catégories de disposition, étiquetées A à I sur le diagramme à barres et utilisées dans tout ce Rapport annuel sont aussi expliquées plus bas.



A = Plainte fondée ou fondée en partie

Plainte fondée ou fondée en partie et, dans le cas des plaintes relatives à l'accès à l'information, accès à l'information accordé après des démarches non officielles.

B = Plainte non fondée

Plainte sans aucun fondement.

C = Recommandation

Plainte fondée ou fondée en partie ayant fait l'objet d'une recommandation après que les démarches non officielles n'aient rien donné.

D = Plainte abandonnée par l'ombudsman

Arrêt de l'enquête avant que la plainte n'ait été réglée.

E = Plainte abandonnée par le client

Arrêt de l'enquête avant que la plainte n'ait été réglée.

F = Plainte refusée

Après enquête, plainte refusée par l'ombudsman, habituellement parce qu'elle ne relève pas de ses compétences ou parce qu'elle est prématurée.

G = Assistance / Renseignements fournis

Les cas menés en vertu de la Loi sur l'Ombudsman ou, jusqu'en 2002, de la Partie 4 de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée ou la Loi sur les renseignements médicaux personnels qui ont résultés en assistance ou en renseignements apportés (aucun dossier requis).

H = Complété

Les cas menés depuis 2002, en vertu de la Partie 4 de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et la Loi sur les renseignements médicaux personnels où les tâches de vérification, de surveillance, d'information ou de commentaire sont terminées.

I = En attente

Plainte qui était toujours sous enquête le 1er janvier 2003.



Sources des plaintes

COLLECTIVITÉ	NOMBRE
Alexander	2
Altamont	1
Beauséjour	1
Birtle	1
Brandon	5
Cross Lake	1
Dunrea	3
Garland	1
Headingley	1
Île-des-chênes	14
Miniota	1
Portage-la-Prairie	1
Saint-Norbert	1
Stonewall	1
Strathclair	1
The Pas	1
Thompson	1
Virden	1
Winkler	1
Winnipeg	171
Winnipegosis	1
Calgary (Alberta)	1
Vancouver (Colombie-Britannique)	1
Ottawa (Ontario)	3
Toronto (Ontario)	1
Baltimore (Maryland)	2
TOTAL	219*

*Ces statistiques ont trait aux plaintes d'accès et de vie privée reçues ou initiées par l'Ombudsman en vertu de la Partie 5 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* ainsi que la *Loi sur l'Ombudsman*. Elles ne comprennent pas les 24 cas initiés en 2002, par l'Ombudsman, en vertu de la Partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP.



Les dossiers de plaintes ouverts en 2002 par catégorie et disposition en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

Ministère ou catégorie	Total	Refusés	Désistement (Client)	Désistement (Omb.)	Non appuyés	Appuyés en tout ou en partie	Recomm.	Complétés
Organismes publics								
Agriculture et Alimentation	4	1	-	-	-	3	-	-
Conservation	12	-	-	-	1	4	3	4
Consommation et Corporations	2	-	-	-	1	-	-	1
Culture, Patrimoine et Tourisme	1	-	-	-	1	-	-	-
Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse	2	-	-	-	1	-	-	1
Énergie, Science et Technologie	1	-	-	-	-	-	-	1
Conseil exécutif	2	-	-	-	1	-	-	1
Services à la famille et logement	7	1	-	-	1	-	-	5
Finances	5	-	-	-	2	1	-	2
Santé	5	-	-	-	1	1	-	3
Industrie, Développement économique et Mines	2	-	-	-	-	-	-	2
Justice	26	4	-	2	7	-	-	13
Travail et Immigration	5	1	-	-	1	1	-	2
Hydro Manitoba	6	-	-	1	-	-	-	5
Loteries Manitoba	1	-	-	-	-	1	-	-
Société d'assurance publique du Manitoba	15	-	-	-	-	1	-	14
Transports et services gouvernementaux	7	1	2	-	1	-	-	3
Commission des accidents du travail	28	21	-	1	-	1	-	5
Organismes publics locaux								
Ville de Winnipeg	17	1	1	-	4	4	-	7
Municipalité rurale de Ethelbert	1	-	-	-	1	-	-	-
Municipalité rurale de Harrison	1	-	-	-	-	-	-	1
Municipalité rurale de Miniota	1	-	-	-	-	-	-	1
Municipalité rurale de Taché	14	-	-	-	6	1	-	7
Division scolaire de Brandon	1	-	-	-	-	-	-	1
Division scolaire de l'Entre-les-Lacs	1	-	-	-	-	-	-	1
Division scolaire de Morris MacDonald	1	-	-	-	-	-	-	1
Université du Manitoba	2	-	-	-	-	-	-	2
Hôpital Misericordia	1	-	-	-	-	-	-	1
Office régional de la santé de Brandon	1	-	-	-	-	-	-	1
Office régional de la santé de la région du nord	1	-	-	-	-	-	-	1
Office régional de la santé de Winnipeg	4	-	-	-	1	1	-	2
Non un organisme public	2	2	-	-	-	-	-	-
Total	179	32	3	4	30	19	3	88



Les Dossiers de plaintes Ouverts en 2002 par Catégories et disposition en vertu de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*

Dépositaire	Total	Refusé	Desist. (Client)	Desist. (Omb.)	Non supporté	Supporté en tout ou en partie	Recomm.	En attente
Organisme public								
Santé	1	-	-	-	-	-	-	1
Justice	1	-	-	-	-	-	-	1
Société d'assurance public du Manitoba	1	-	-	-	-	-	-	1
Organisme public local								
Université de Manitoba	7	1	-	-	-	6	-	-
Office régional de la santé de Brandon	1	-	-	-	-	-	-	1
Office régional de la santé de l'Entre-les-Lacs	1	-	-	-	-	-	-	1
Office régional de la santé de Winnipeg	2	1	-	-	1	-	-	-
Établissement de soins de santé								
Clinique Assiniboine Clinic	1	-	-	-	-	-	-	1
Centre Deer Lodge	1	-	-	-	-	-	-	1
Centre des sciences de la santé	3	-	-	-	1	-	-	2
McPhillips Medical Group	1	-	-	-	-	1	-	-
Clinique panaméricaine	1	1	-	-	-	-	-	-
Centre de santé Riverview	2	-	-	1	1	-	-	-
Hôpital général Seven Oaks	2	1	-	-	-	-	-	1
Souris Medical Associates	1	-	-	-	-	-	-	1
Hôpital Général de Saint-Boniface	1	-	-	-	-	-	-	1
Professionnel de la santé								
Médecin	5	2	-	-	1	1	-	1
Psychologue	1	-	-	-	-	-	-	1
Agence de services de santé								
Les infirmières de l'Ordre de Victoria	1	-	-	-	-	-	-	1
Total	34	6	-	1	4	8	-	15



Dossiers de plaintes ouverts par la division d'accès et de vie privée en 2002 par catégories et disposition en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*

Ministère ou catégorie	Total	Assistance rendue	Refusé	Desistement (Client)	Desistement (Omb.)	Renseignements fournis	Non appuyés	Appuyés en tout ou en partie	Recomm.	En attente
Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Services à la famille et logement	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Commission des accidents de travail	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Non un organisme public	3	-	-	-	-	2	-	-	-	1
Total	6	-	-	-	-	3	-	-	-	3



Dossiers ouverts par la division d'accès et de vie privée en 2002 par catégories et disposition en vertu de la partie 4 de la LAIVP et la LRMP (vérification, surveillance, information et commentaires)

Ministère ou catégorie	Total	Desistement (Omb.)	Complété	Recommandation	En attente
Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse	1	-	1	-	-
Division scolaire Garden Valley	1	-	-	-	1
Centre des sciences de la santé	1	-	-	-	1
Souris Medical Associates	1	-	-	-	1
Transport et services gouvernementaux	1	-	-	-	1
Université du Manitoba	1	-	1	-	-
Commentaires	5	-	-	-	5
Information du public	13	-	8	-	5
Total	24	-	10	-	14



Les cas reportés de l'année précédente par catégorie et mesures prises

Il y a eu 127 plaintes d'accès et de vie privée reportées de 2001 à 2002, 34 de 2000, 18 de 1999 et 6 de 1998. De ces 185 plaintes, 89 ont été reportées à 2003 et 96 ont été réglées comme suit :

Ministère ou catégorie	Total	Refusés	Désistement (Client)	Désistement (Omb.)	Non appuyés	Appuyés en tout ou en partie	Recomm..	Complétés	Assist. / Info.	En attente
<i>La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i>										
Organismes publics										
(1998) Commission de la fonction publique	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
Conservation	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
(2000) Conservation	-	-	-	-	6	1	-	-	-	-
Consommation et Corporations	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
(2000) Consommation et Corporations	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
(1998) Consommation et Corporations	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Culture, Patrimoine et Tourisme	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(2000) Culture, Patrimoine et Tourisme	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
(2000) Éducation et Formation professionnelle *	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
(1999) Environnement	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Services à la famille et logement	-	-	-	-	2	-	-	-	-	3
(2000) Services à la famille et logement	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
(1999) Services à la famille et logement	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
(2000) Services à l'enfant et à la famille (région non identifiée)	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(1998) Finance	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-
(1999) Services gouvernementaux	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-
Santé	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(1999) Transport et Routes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Industrie, du Développement économique et des Mines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
(2000) Industrie, du Développement économique et des Mines	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
(2000) Affaires intergouvernementales	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
Justice	2	-	-	-	2	-	-	-	-	2
(2000) Justice	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
(1999) Justice	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2
Travail et immigration	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Corporation manitobaine de gestion des déchets dangereux	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Commission des droits de la personne du Manitoba	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Hydro Manitoba	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Société des alcools du Manitoba	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Corporation manitobaine des loteries	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(2000) Société d'assurance publique du Manitoba	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
(1999) Ressources naturelles	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Transports et services gouvernementaux	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Commission des accidents du travail	11	-	1	-	4	-	-	-	-	8
(2000) Commission des accidents du travail	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Organisme public locaux										
Ville de Brandon	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Ville de Portage La Prairie	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Ville de Winnipeg	2	-	-	-	2	4	-	-	-	7
(2000) Ville de Winnipeg	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-
(1998) Ville de Winnipeg	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Municipalité rurale de Ethelbert	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Municipalité rurale de Ritchot	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
(2000) Hôpital général Seven Oaks	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Division scolaire Evergreen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Université de Brandon	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-
Université de Manitoba	-	-	-	-	1	1	-	-	-	13
Office régional de la santé de Winnipeg	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Non un organisme public	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
La Loi sur les renseignements médicaux personnels										
Services à la famille et logement	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Santé	-	-	-	-	-	6	-	-	-	-
(1999) Justice Manitoba **	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Addictions Foundation of Manitoba	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Société d'assurance publique du Manitoba	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(1999) Société d'assurance publique du Manitoba	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Commission des accidents du travail	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Organismes public locaux										
Office régional de la santé de l'Entre-les-Lacs	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
(1999) Ville de Winnipeg	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Établissement de soins de santé										
Clinique Assiniboine	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
(1999) Clinique Assiniboine	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
(2000) Hôpital général Grace	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Centre des sciences de la santé	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(1999) Centre des sciences de la santé	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Centre médical Morden	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Hôpital général Seven Oaks	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Professionnels de la santé										
(2000) Chiropraticiens	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Médecins	-	-	1	-	3	-	-	-	-	2
(2000) Mondésir, Keith, (Optométriste)***	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Psychologue	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Dépositaire inconnu	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP										
Organismes publics										
Informé le public	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Consommation et Corporations	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Finance	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Total	18	6	7	36	26	1	1	1	1	89

Remarque : *Ce dossier a originellement été enregistré dans le Rapport annuel 2000 à titre de plainte en vertu de la LRMP, toutefois c'est une plainte en vertu de la LAIPVP.

** Ce dossier a originellement été enregistré dans les Rapports annuels 1999 et 2000 à titre de plainte en vertu de la LAIPVP, toutefois c'est une plainte en vertu de la LRMP.

***Ce dépositaire a fait l'objet d'action en justice pour des infractions alléguées en vertu de l'article 63(3)(a) et (c) de la LRMP.

La Législation

Le but du Bureau de l'Ombudsman est de promouvoir l'équité et l'imputabilité administrative par l'enquête indépendante et impartiale des plaintes et des révisions de respect législatif. La structure du Bureau reflète ses deux divisions :

- **La division de l'accès et de la protection de la vie privée**, qui enquête les plaintes et examine le respect en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.
- **La division de l'Ombudsman**, qui enquête sur les plaintes en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman* en regard à toute loi, décision, recommandation ou omission liées à une question d'administration, par tout secteur ou agence du gouvernement provincial ou d'un gouvernement municipal.

Vous trouverez une copie électronique des lois susmentionnées sur le site Web suivant : www.ombudsman.mb.ca.

