

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
Email: 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

décembre 2004

Monsieur George Hickes
Président de l'Assemblée législative
Province du Manitoba
Palais législatif, pièce 244
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Monsieur le Président,

Conformément aux articles 58(1) et 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, j'ai le plaisir de soumettre le sixième rapport annuel de l'Ombudsman en vertu de ces règlements, pour l'année civile du premier janvier 2003 au trente et un décembre 2003.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

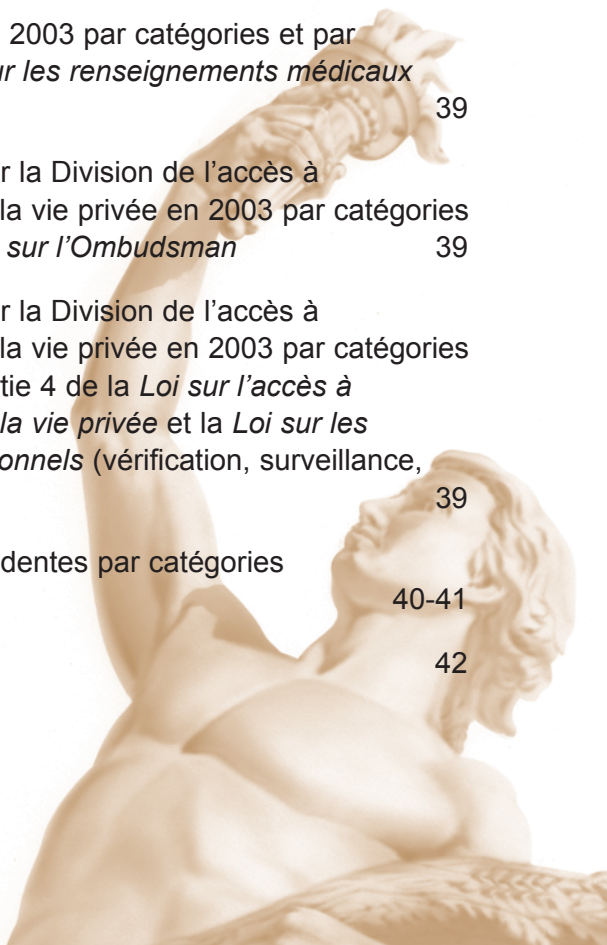


L'Ombudsman du Manitoba
Barry E. Tuckett



TABLE DES MATIÈRES

Personnel en décembre 2003	UN MESSAGE DE L'OMBUDSMAN DU MANITOBA	4-14
<u>Division de l'Ombudsman :</u>	SURVOL DE L'ANNÉE	15
Donna M. Drever	Introduction	16
Ombudsman Adjointe	Réflexions sur le système d'accès à l'information et de protection de la vie privée	16-21
Corinne Caron	En matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée	21-23
Enquêteuse principale	En matière de respect de la Loi	23-27
Cheryl Rittbauer	Recommandations faites par l'Ombudsman en 2003	28-29
Enquêteuse principale	Absence de décisions judiciaires en 2003....	29-31
Robert Baker	Observations sur la relation entre l'Ombudsman et les tribunaux	
Enquêteur	Annexe 1, Tableaux	32-34
Linda Barker		
Enquêteuse		
Debra DeGraeve		
Enquêteuse		
Robert W. Gates		
Enquêteur		
Kris Ramchandrar		
Enquêteur		
Wanda Slomiany		
Enquêteuse		
Marni Yasumatsu		
Enquêteuse		
Jack Mercredi		
Préposé à l'accueil et enquêteur		
<u>Bureau de Brandon :</u>	RENSEIGNEMENTS STATISTIQUES	35
Janet Wood	Cas et dispositions en 2003	36
Enquêteuse principale	Source des plaintes	37
Mel Holley	Dossiers de plaintes ouverts en 2003 par catégories et par disposition en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i>	38
Enquêteur	Dossiers de plaintes ouverts en 2003 par catégories et par disposition en vertu de la <i>Loi sur les renseignements médicaux personnels</i>	39
Sharon Krakowka	Dossiers de plaintes ouverts par la Division de l'accès à l'information et la protection de la vie privée en 2003 par catégories et disposition en vertu de la <i>Loi sur l'Ombudsman</i>	39
Préposée à l'accueil et chef de bureau	Dossiers de plaintes ouverts par la Division de l'accès à l'information et la protection de la vie privée en 2003 par catégories et disposition en vertu de la partie 4 de la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i> et la <i>Loi sur les renseignements médicaux personnels</i> (vérification, surveillance, information et commentaires)	39
<u>Division Accès à l'information et la protection de la vie privée :</u>	Cas reportés des années précédentes par catégories et disposition	40-41
Peter Bower	Législation	42
Directeur général		
Gail Perry		
Directrice, Examen de conformité		
Nancy Love		
Directrice, Vérification de conformité		
Patricia Cox		
Chargée des vérifications de conformité		
Valarie Gural		
Chargée des vérifications de conformité		
Carol Markusoff		
Chargée des vérifications de conformité		
Darren Osadchuk		
Chargé des vérifications de conformité		
Kim Riddell		
Chargée des vérifications de conformité		
Candace Russell		
Chargée des vérifications de conformité		
Aurèle Teffaine		
Chargé des vérifications de conformité		
<u>Administration :</u>		
Laura Foster		
Chef de bureau		
Helen Hicks		
Commis au soutien administratif		
Jacque Laberge		
Aide à l'accueil		
Felicia Palmer		
Commis au soutien administratif		





Barry E. Tuckett
Manitoba Ombudsman

Un message de l'Ombudsman du Manitoba

L'accès à l'information et la protection de la confidentialité des renseignements personnels sont des droits fondamentaux dans des gouvernements démocratiques modernes ouverts et responsables. Au cours des ans, le Manitoba a appuyé ces droits par la promulgation de lois qui incorporent les principes de base des meilleures pratiques d'accès à l'information et de protection de la vie privée. La promulgation de lois en elle-même n'est, toutefois, pas suffisante pour assurer que les droits sont respectés. Il doit exister une culture d'ouverture, de transparence et d'imputabilité qui démontre au public d'une manière visible qu'il y a un engagement du plus haut palier envers les droits d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

Dans mes rapports à l'Assemblée législative au cours des années, j'ai attiré l'attention sur de nombreuses questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée par un message qui était quelques fois positif et d'autres fois négatif. En rétrospective, il semble que, même si nous avons fait des progrès par l'établissement et l'institution de droits d'accès à l'information et de protection de la vie privée, il y a encore fort à faire dans le peaufinage des processus, des procédures et des attitudes afin d'améliorer l'efficacité de l'administration de la législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Ce qui suit est une tranche d'histoire du début et de la croissance de la législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée au Manitoba. De plus, je souhaite partager avec les membres de l'Assemblée législative quelques observations et quelques commentaires basés sur le grand nombre d'années d'expérience de notre Bureau avec cette législation.

LA PREMIÈRE LOI D'ACCÈS À L'INFORMATION DU MANITOBA

La législation sur la liberté d'accès à l'information a été présentée à l'Assemblée législative du Manitoba le 15 mars 1985. C'était la première loi d'une telle teneur à l'ouest du Québec, et le gouvernement du jour croyait qu'elle était la « ... meilleure au pays. » À l'ouverture de la deuxième lecture du projet de loi 5, le procureur général a déclaré :

On a dit, peut-être en étant trop près de la vérité, que l'expression « gouvernement ouvert » est un oxymoron, une contradiction de sens. Ceci n'est pas essentiel, et soumis à des exceptions raisonnables tous les renseignements dans les dossiers gouvernementaux devraient, comme question de principe, être à la disposition du public, à qui, à tous les égards, nous sommes redevables et de qui nous devons toujours nous efforcer d'être les serviteurs et non les maîtres.

La législation sur la liberté d'accès à l'information est parfois nommée la « loi optimiste » parce qu'un ensemble de citoyens informés et la démocratie sont les deux facettes du même problème.

Le commentaire du porte-parole de l'opposition était le suivant :

De ce côté de l'Assemblée, nous pouvons certainement appuyer le principe que des citoyens particuliers ont le droit de connaître et d'obtenir des renseignements de la part de leur gouvernement, assujettis aux obligations du gouvernement d'agir dans l'intérêt public et d'effectuer ses fonctions légitimes. Les personnes en fonction au gouvernement oublient parfois que ce dernier est là pour servir le public et non pour en être son maître.

Je pense qu'il y a aussi tendance de la part des gouvernements de toute allégeance politique d'être trop secrets ; une tendance qui est suivie par les fonctionnaires.

Un gouvernement ouvert est la base d'une démocratie forte et par l'offre de plus d'information aux membres du public, le processus démocratique est renforcé.

La Loi sur la liberté d'accès à l'information (LLAI) a été adoptée par l'Assemblée législative le 11 juillet 1988. Notamment, la protection des renseignements personnels était traitée plus comme une exception d'accès plutôt qu'un véritable droit juridique. Cette restriction était reconnue des deux côtés de l'Assemblée au moment du débat et de la discussion du projet de loi par les membres.

D'une importance capitale à la nouvelle loi sur l'accès à l'information, et aux mécanismes de révision qui devaient lui assortir des sanctions, selon le procureur général, était un processus de surveillance afin « d'assurer que les droits à l'accès à l'information soient exécutoires et non illusoires. »

L'ajout de droits de protection de la vie privée plus forts

Vers le milieu des années 1990, le gouvernement du Manitoba avait compris le besoin grandissant d'étayer la protection des renseignements personnels en lui donnant un fondement juridique plus solide. Afin de répondre à ce besoin, deux lois ont été développées et proclamées : la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP) en 1997 et la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) en 1998.

La LRMP était la première législation de son genre au Canada qui établissait des règles claires et certaines pour la collecte, l'utilisation, la communication, la rétention et la sécurité des renseignements médicaux personnels. La modification la plus importante de l'ancienne LLAI a été l'introduction de la protection similaire des renseignements personnels dans ce qui est devenu la LAIPVP. Ensemble, ces Lois complémentaires ont considérablement élargi la couverture des droits d'accès à l'information et de protection de la vie privée à la plupart des organismes publics, y compris les municipalités, les écoles, les hôpitaux et les dépositaires de renseignements médicaux personnels du secteur privé.

LE RÔLE DE L'OMBUDSMAN

Des principes démocratiques ont été intégrés à notre système parlementaire de gouvernement et le rôle de l'Ombudsman a été reconnu à titre de partie intégrale des mécanismes qui appuie le respect de ces principes. Cette reconnaissance a été mise en évidence en 2003, lorsque les chefs de gouvernements du Commonwealth se sont rencontrés à Abuja, au Nigeria, et ont endossé les recommandations de leurs ministres de la justice sur ce que l'on nomme les lignes directrices de *Latimer House*, qui précisent les « principes du Commonwealth sur l'imputabilité des trois paliers de gouvernement et de la relation entre ces derniers ». Il est particulièrement intéressant de noter l'appui pour le rôle des organismes de surveillance indépendants.

Ces lignes directrices se lisent en partie comme suit :

La promotion de la tolérance zéro de la corruption est essentielle à la bonne gouvernance. Un gouvernement transparent et imputable, lié à la liberté d'expression, encourage l'entière participation de ses citoyens au processus démocratique.

Les mesures qui peuvent être prises pour encourager l'imputabilité du secteur public comprennent :

(a) L'instauration d'organismes et de mécanismes d'examen minutieux pour surveiller le gouvernement, augmente la confiance du public dans l'intégrité et l'acceptabilité des activités du gouvernement. Des organismes indépendants tels que des comités des comptes publics, des ombudsmans, des commissions des droits de la personne, des vérificateurs généraux, des commissions anticorruption, des commissaires à l'information et d'autres organismes de surveillance similaires peuvent jouer un rôle clé dans l'augmentation de la sensibilisation du public à la bonne gouvernance et la primauté du droit. On encourage les gouvernements à établir ou à améliorer les organismes de surveillance appropriés en accord avec leurs circonstances nationales ;

(b) La promotion de la transparence et de l'imputabilité du gouvernement est faite par les médias indépendants et vibrants qui sont responsables, objectifs et impartiaux et dont la liberté de faire rapport et de commenter les affaires publiques est protégée par la loi.

Il est encourageant de constater l'articulation de ces principes par les chefs des gouvernements du Commonwealth. Il est toutefois plus encourageant de noter que les Assemblées législatives du Manitoba ont, au cours des années, démontré leur engagement envers ces principes par l'adoption de la *Loi sur l'Ombudsman*, d'une législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, d'une législation sur les droits de la personne, de la *Loi sur le vérificateur général*, etc.

En 1970, l'Assemblée législative du Manitoba a proclamé la *Loi sur l'Ombudsman* qui établit un bureau indépendant de cette Assemblée afin de faire enquête sur les plaintes contre les ministères et les agences du gouvernement provincial en ce qui a trait aux affaires d'administration. Muni de ses larges pouvoirs d'enquête, le Bureau offre aux particuliers qui croient avoir été traités injustement par le gouvernement, une voie pour obtenir une révision impartiale, et en profondeur, des actions et des décisions du gouvernement. Même avant la proclamation de la *Loi sur la liberté d'accès à l'information*, les plaintes déposées auprès de l'Ombudsman comprenaient des affaires liées à l'accès aux dossiers gouvernementaux et des inquiétudes au sujet de la violation de la confidentialité.

La législation du Manitoba sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée prévoit que l'Ombudsman fera enquête sur les plaintes portant sur le non-respect des Lois. De plus, l'Ombudsman est doté d'autres devoirs tels que la vérification, la surveillance, l'assurance du respect des lois, l'information du public et les commentaires sur les répercussions des projets législatifs, des programmes ou des

pratiques des organismes publics et des dépositaires de renseignements médicaux personnels sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Par nécessité, et probablement à dessein, le mandat de l'Ombudsman en vertu de la législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée est devenu plus proactif, particulièrement dans les secteurs de la protection des renseignements personnels où il existe un besoin primordial de l'exercice de diligence raisonnable de la part des organismes publics et des dépositaires, afin d'éviter les infractions à la confidentialité.

Le rôle le plus important de l'Ombudsman ?

Un rôle moins évident, mais qu'il est permis de penser qu'il est le plus important, est la valeur du Bureau dans l'amélioration des principes d'ouverture, de transparence et d'imputabilité du gouvernement. Cette fonction a été reconnue en 1970, 1985, 1997 et encore une fois en 1998 lorsque les lois qui gouvernent le Bureau ont été présentées ou modifiées. Ce rôle peut avoir encore plus d'importance aujourd'hui alors que nous semblons lire et entendre de plus en plus sur le sujet de la prévalence croissante du désenchantement, du cynisme, de la méfiance, de l'apathie et de la non-participation reliées à de nombreux mécanismes de gouvernance de notre société.

L'imputabilité et l'habilitation du public

La demande d'imputabilité publique semble être à la hausse à la suite de différentes instances de comportement douteux par certains gouvernements qui ont mené à des enquêtes spécialisées qui se sont terminées par des révélations de fautes. Dans les rapports annuels antérieurs, j'ai formulé le commentaire qu'il y a un prix à payer par les gouvernements pour la protection du droit démocratique du public à un gouvernement ouvert, transparent et responsable. Le respect des droits démocratiques exige du temps et de l'argent. Les gouvernements doivent être prêts à subir l'examen minutieux, l'opposition et les critiques qui font partie de la participation publique valable dans les affaires d'intérêt public lorsque les personnes soulèvent des questions, recherchent des réponses et expriment leurs inquiétudes.

L'habilitation de la participation du public aux décisions et aux actions du gouvernement ne fait pas qu'améliorer l'imputabilité, la transparence et l'ouverture, c'est aussi une manière positive de révéler la bonne gouvernance et de divulguer où le gouvernement sert vraiment l'intérêt public.

DES REMARQUES ET DES COMMENTAIRES SUR LE FONCTIONNEMENT DE LA LÉGISLATION

Dans mon rapport annuel de 1994, j'ai fait quelques remarques et commentaires pour aider à identifier quelques-unes des activités positives et négatives qui ont un effet sur l'administration de la législation. Les rapports annuels suivants ont aussi soulevé des questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée qui, à mon avis, devraient être prises en compte par les personnes impliquées dans la législation. À la fin de mon mandat à titre d'Ombudsman, je crois qu'il est pertinent, encore une fois, d'apporter certaines remarques et certains commentaires sur l'administration de la législation pour étude.

Le besoin d'appuyer les coordinateurs et les agents d'accès à l'information et la protection de la vie privée

Les coordinateurs et les agents d'accès à l'information et la protection de la vie privée, qui ont des responsabilités déléguées par le plus haut niveau d'administration, doivent recevoir un appui matériel, en principe et en pratique. Comme l'initiative actuelle du gouvernement

provincial « Services Manitoba », l'engagement doit émaner du plus haut palier et comprendre tous les membres de l'organisme.

Les coordinateurs d'accès à l'information et de protection de la vie privée en vertu de la LAIPVP et les agents de protection de la vie privée en vertu de la LRMP sont en premières lignes du service au public. De temps à autres, j'entends des commentaires au sujet du travail ou de la qualité pour agir des coordinateurs du Manitoba qui me rappellent une description écrite par l'ancien Commissaire à la protection de la vie privée, John Grace. En parlant des coordinateurs à la protection de la vie privée dans son rapport annuel 1985/86, il déclare :

Leur rôle en est un difficile. Ils ont des allégeances partagées, tirés d'un côté vers leur propre ministère où leurs carrières se jouent ; de l'autre vers la Loi sur la protection des renseignements personnels et vers les pratiques d'information justes. Quelques fois, les deux rôles sont difficiles à réconcilier et ceci est, certainement, inévitable.

Ce qui n'est pas inévitable, par contre, est le manque de soutien apporté aux coordinateurs à la protection de la vie privée par leurs supérieurs. Certains coordinateurs hésitent même à souligner leurs inquiétudes aux conseillers juridiques ministériels de peur de sembler déloyaux. Comme groupe, ils ne semblent pas, non plus, avoir d'influence à titre de conscience de la protection de la vie privée de leurs ministères. Un grand nombre d'entre eux ne font pas partie du personnel ordinaire de leur organisme. Le poste de coordinateur n'est pas encore perçu généralement comme souhaitable pour l'avancement professionnel.

Ces mots cités par un comité parlementaire en 1987 soulignaient qu'ils s'appliquaient avec la même force aux coordinateurs d'accès à l'information.

Un fait peut-être moins connu que je ne le souhaiterais est que ce Bureau constitue un appui important pour les coordinateurs d'accès à l'information et de protection de la vie privée. Même si les décisions et les recommandations issues par ce Bureau reflètent les circonstances particulières de chaque cas, je crois qu'elles sont utiles parce qu'elles donnent une certaine indication de nos approches et de nos interprétations. C'est pourquoi nous faisons des efforts pour publier plus de cas sur notre site Web, sous réserve que nous traitons chaque cas selon son bien-fondé. Les décisions dans les cas ne font pas jurisprudence, mais elles peuvent être persuasives.

Je tiens aussi la formation continue de tous les coordinateurs et agents de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée comme étant fondamentale pour les organismes et les dépositaires en ce qui a trait au respect de l'esprit, de la lettre et du sens de la LAIPVP et de la LRMP, et aux meilleures pratiques. On doit reconnaître que la législation détermine le seuil et non le plafond pour la gestion de renseignements personnels et généraux.

Le besoin d'évaluations d'impact sur la protection de la vie privée à titre de pratique de diligence raisonnable

Les technologies de l'information et de la communication ont introduit une grande commodité et efficacité dans la provision de services publics, dans la gestion et l'utilisation de grands volumes de données et dans le développement de nouvelles informations par la combinaison de réservoirs de renseignements existants. La concentration et la transmission de renseignements personnels et de renseignements médicaux personnels ont aussi apporté des risques amplifiés pour ces renseignements si ce n'est que par les quantités volumineuses

visées et la facilité extraordinaire de les communiquer. Ceci ne veut pas dire que les systèmes de renseignements traditionnels sur support papier sont sans risques pour la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels. Les organismes et les dépositaires publics doivent traiter des deux ensembles de risques afin de s'assurer que les renseignements personnels soient adéquatement protégés conformément aux exigences législatives et aux meilleures pratiques.

Par le biais de nos présentations et de nos rapports annuels, notre Bureau a souligné de façon répétée l'obligation des organismes et des dépositaires publics de s'assurer qu'ils se conforment, autant que possible, aux dispositions de confidentialité des renseignements de la LAIPVP et de la LRMP. Afin de contribuer positivement à cette importante responsabilité de précaution, mon Bureau a pris la mesure peu fréquente de développer un rapport spécial à l'Assemblée législative, présentant un processus d'évaluation d'impact sur la protection de la vie privée. Nous avons développé un outil de révision du respect de la loi à grande échelle que les organismes et les dépositaires publics peuvent utiliser pour effectuer une autoexamen de leur protection de la vie privée. En d'autres mots, nous avons préparé cet outil pour aider ces organismes à entreprendre un processus de gestion du risque et de diligence raisonnable appropriée systématique afin de minimiser les risques associés avec le traitement des renseignements personnels.

Les risques de ne pas mettre la diligence raisonnable en pratique

Les catégories de risques associés au défaut d'entreprendre une évaluation systématique de la protection de la vie privée sont largement acceptées.

- Tout d'abord, il existe le risque pour la protection des renseignements des particuliers dans le fait qu'une fois la confidentialité perdue, elle ne peut pas être complètement rétablie.
- Le programme législatif ou l'initiative législative peut être discréditée causant une perte importante et parfois essentielle de la confiance du public dans la considération d'un organisme pour les droits juridiques du public.
- Les systèmes électroniques en particulier, mais aussi les programmes, peuvent devoir être réévalués, restructurés ou réajustés à des coûts substantiels.
- Les renseignements personnels ou les renseignements médicaux personnels peuvent être communiqués ou « partagés » par le biais d'accords existants qui peuvent ne pas respecter la législation ou les « meilleures pratiques » ou sans aucun accord écrit.
- Des responsabilités peuvent en découler pour les employés et l'organisme.

Une réaction décevante de la part du gouvernement provincial, des organismes et des dépositaires publics

C'est avec une grande déception et inquiétude que je constate que, sauf pour Santé Manitoba, qui a développé une évaluation de l'impact de la protection de la vie privée ciblant les systèmes électroniques, l'administration provinciale a démontré très peu d'intérêt dans le processus, sans égard au devoir clair que les entités ont en vertu de la législation pour la protection des renseignements personnels qu'ils détiennent en fiducie. Je ne connais aucune autre conclusion qui puisse être tirée de manière réaliste du défaut de réaction à notre égard au sujet de l'outil de révision du respect de la législation.

L'information et la consultation de l'Ombudsman

Dans le sens de la prise des responsabilités en vertu des Lois, je souligne que la LAIPVP et la LRMP partagent des dispositions qui déterminent un devoir général à l'Ombudsman de faire des commentaires sur certaines affaires. Deux des articles de la Partie 4 de la LAIPVP suivent :

49 *En plus des attributions qui lui sont conférées sous le régime de la partie 5 au sujet des plaintes, l'ombudsman peut :*

d) 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 ;

e) commenter les répercussions qu'a sur la protection de la vie privée :

(i) soit l'utilisation ou la communication de renseignements personnels en vue du couplage de documents,

(ii) soit le recours à la technologie de l'information dans la collecte, le stockage, l'utilisation ou la transmission des renseignements personnels ;

L'exécution de ces tâches présuppose, il me semble, que notre Bureau serait tenu au courant des projets ou programmes législatifs proposés, et des initiatives comprenant la liaison de dossiers ou l'utilisation de technologie dans la collecte, l'utilisation ou le transfert de renseignements personnels. J'ai de la difficulté à trouver des exemples où notre Bureau a été informé de tels projets d'une manière qui nous permettrait de commenter d'une manière constructive et à propos. Les médias ont été la source habituelle de renseignements au sujet des propositions et des initiatives du gouvernement qui peuvent porter sur les droits de protection de la vie privée ou d'accès aux renseignements. Cette situation est anormale.

Je suis d'avis que de telles dispositions prescrites par la loi prévoyaient utiliser l'expertise considérable de Bureau sur une base consultative afin d'aider à minimiser les impacts négatifs sur les droits à l'accès à l'information et la protection de la vie privée du public. D'une part, une telle utilisation de nos services exigerait du personnel supplémentaire pour notre Bureau ; d'autre part, il y aurait un gain important dans le secteur de la diligence raisonnable et de la gestion du risque.

Le bon fonctionnement de la législation : des responsabilités mutuelles

Je dois aussi souligner que le bon fonctionnement de la législation est une rue à double sens. Il doit exister une utilisation responsable de la part des requérants de renseignements et des plaignants. Ceci n'est certainement pas toujours le cas, mais les instances d'utilisation malveillante ne sont pas si nombreuses. Néanmoins, tout comme un mauvais rendement de la part de certains dans l'administration des Lois a tendance à refléter négativement sur le bon fonctionnement du régime d'accès à l'information et la protection de la vie privée, le recours abusif à la législation par un petit nombre, l'est aussi. Les organismes et les dépositaires publics doivent pouvoir gérer ces quelques cas. Pour cette raison, nous avons suggéré au gouvernement qu'une disposition de « recours abusif au droit d'accès à l'information » soit étudiée au cours de la présente révision de la législation qui permettrait aux organismes et dépositaires publics d'exercer un pouvoir discrétionnaire limité dans la réponse à une demande d'accès à l'information d'un requérant, tant et aussi longtemps que ce pouvoir discrétionnaire demeure sujet à une révision par notre Bureau.

Le rôle décisif des médias

En de nombreuses occasions, des organismes publics ont porté à mon attention le fait que les médias pouvaient être une source profonde de complications. Il est important que les différents médias soient des utilisateurs responsables, mais il est également important que les dépositaires de renseignements reconnaissent que la législation d'accès à l'information est un droit et un outil de recherche adéquat des médias afin d'aider le public à comprendre ce qui se passe. Il est important de répéter ici, au bénéfice des organismes et dépositaires publics, les lignes directrices de Latimer House que j'ai citées au début de ce message :

La promotion de la transparence et de l'imputabilité du gouvernement est faite par les médias indépendants et vibrants qui sont responsables, objectifs et impartiaux et dont la liberté de faire rapport et de commenter les affaires publiques est protégée par la loi.

Le rôle des médias en relation avec des bureaux de surveillance tel que le nôtre est une partie essentielle de l'examen minutieuse à porter sur les questions qui sont affaires d'intérêt public. Ces affaires et les réactions que leur réservent les organismes et dépositaires publics peuvent être d'une importance sans précédent dans le maintien de la confiance des gens.

L'obligation de prêter assistance

En retournant à la disposition de « l'Obligation de prêter assistance » de la législation, j'ai longtemps cru que c'était un des ajouts les plus importants aux exigences de la LAIPVP et de la LRMP. La *Loi sur la liberté d'accès à l'information* ne contenait pas cette exigence explicite de prêter assistance à un demandeur ou un individu, quoiqu'on pourrait croire que c'est simplement une partie sous-jacente et bien comprise des tâches quotidiennes du service public. L'obligation de prêter assistance exige que les dirigeants des organismes et des dépositaires publics fassent tous les efforts possibles pour prêter assistance à l'auteur de la demande pour accéder à l'information et pour « lui répondre sans délai, de façon ouverte, précise et complète. » L'obligation de prêter assistance devrait être les tenants et aboutissants de l'administration de la législation.

LES ACTIVITÉS POSITIVES ET NÉGATIVES

En examinant les activités positives et les activités négatives identifiées en 1994, il est intéressant de souligner qu'il y a un certain nombre de préoccupations similaires aujourd'hui. Je trouve cela quelque peu décourageant. La situation laisse à penser qu'il y a un besoin continu de rafraîchissement, de revitalisation et de réengagement face aux principes de la législation d'accès à l'information et de protection de la vie privée. Les perspectives suivantes sur ce que sont les activités positives et négatives visent à offrir de l'assistance au cours de ce processus.

■ LES ACTIVITÉS POSITIVES

- La législation manitobaine incorpore les principes fondamentaux de bonnes pratiques pour l'accès à l'information et la protection de la vie privée.
- De nombreux organismes publics ont un niveau plus ou moins acceptable de compréhension des exigences d'accès à l'information de la législation. Il existe une sensibilisation aux droits de protection des renseignements personnels, mais les exigences juridiques sont moins bien comprises.
- De nombreux offices et établissements de la santé ont un engagement remarquable envers et une compréhension de la LAIPVP et la LRMP lorsqu'elles s'appliquent. L'office régional de la santé de Winnipeg est en tête de file dans le développement de politiques, de la formation, de l'appui et de la promotion des droits d'accès aux renseignements médicaux personnels et de protection de la vie privée.
- Le Centre d'élaboration et d'évaluation de la politique des soins de santé du Manitoba est un partisan extraordinaire et un exposant des droits de protection des renseignements médicaux personnels et des meilleures pratiques, sur le plan provincial et sur le plan national.
- Santé Manitoba est un chef de file sur le plan provincial et sur le plan national dans

son appui des droits de la protection des renseignements médicaux personnels, et a développé un processus d'évaluation d'impact sur la confidentialité en relation aux systèmes électroniques.

- La plupart des organismes publics ont un bon délai de réponse (dans les trente jours) aux demandes d'accès à l'information.
- Culture, Patrimoine et Tourisme Manitoba maintient un site Web très informateur et bien présenté.
- Le Bureau du contentieux civil a produit un Manuel de ressources sur la LAIPVP utile en coopération avec Culture, Patrimoine et Tourisme.
- Il existe de nombreux exemples d'engagement envers les droits d'accès à l'information et la protection de la vie privée par les organismes publics et les dépositaires de renseignements médicaux « sur le terrain ». Ces exemples deviendraient encore plus nombreux avec de plus grandes possibilités de formation et d'éducation.

■ LES ACTIVITÉS NÉGATIVES

- Il ne semble pas y avoir de culture d'ouverture et de transparence avec un engagement visible chez les dirigeants des organismes publics.
- Un certain nombre des ministères provinciaux et la ville de Winnipeg en général ne répondent pas aux demandes d'accès à l'information dans le respect des exigences juridiques en :
 - Ne fournissant pas de raisons pour le refus d'accès à l'information conformément à la législation.
 - Ne pratiquant pas le retranchement de parties comme l'exigent les Lois. Le retranchement de parties doit être appliqué comme l'exige la législation

et comme l'a affirmé la Cour du Banc de la Reine : les exceptions « doivent être interprétées étroitement et... doivent carrément tomber sous la portée de la partie des exemptions. »

- En utilisant une « approche tronquée » dans l'application des exceptions lors de la réponse aux demandes d'accès à l'information, plutôt que d'être précis comme l'exige la législation. Cette pratique en est une mauvaise et reflète une très pauvre compréhension de la législation ou un espoir erroné qu'au moins une des exceptions citées peut s'appliquer.
- Un pouvoir discrétionnaire de refus de l'accès est exercé sans identifier clairement les effets défavorables et fournir de raisons. À certains moments, l'exercice de pouvoirs discrétionnaires n'est pas guidé par le besoin d'être raisonnable, équitable, légitime et non vague, capricieux ou arbitraire.
- Les coordinateurs à l'accès à l'information et la protection de la vie privée ne reçoivent pas l'appui, y compris la formation, qui leur est essentielle pour effectuer leurs tâches dans le respect de la législation.
- Il y a trop peu de communication entre les particuliers qui font de demandes de renseignements et les agents ou coordonnateurs d'accès à l'information. Une communication plus ouverte et des activités plus transparentes amélioreront le fonctionnement du système.
- Notre Bureau a un arriéré de plaintes inacceptables et n'est pas suffisamment actif dans l'exécution de ses tâches, telles que :
 - La conduite de vérification et de révision de questions systématiques ;
 - Les commentaires sur les répercussions sur l'accès à

l'information et la protection de la vie privée des programmes et des activités des organismes publics ;

- Les activités d'éducation publique.

➤ De nombreux organismes publics sur les plans provincial et municipaux ne font pas d'autoévaluation de leur respect de la LAIPVP et de la LRMP.

LE MOT DE LA FIN ET DES SUGGESTIONS

Au cours des années, notre Bureau a eu la possibilité de travailler avec de nombreux excellents particuliers compétents qui sont dédiés aux principes démocratiques et au comportement éthique. Le personnel du Bureau de l'Ombudsman, à qui je dois beaucoup pour leur conscience professionnelle et leur travail acharné, a fait preuve de ces qualités, comme l'ont fait de nombreux élus, fonctionnaires et le public. Nous avons découvert que les ruptures dans le système ont rarement été voulues ou le résultat de mauvaise foi.

Même s'il existe un grand nombre d'aspects positifs à l'administration de la législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée au Manitoba, des améliorations s'imposent.

Premièrement, je suggère que les agences et les ministères gouvernementaux, les autres organismes publics et les dépositaires de renseignements médicaux personnels s'engagent à l'autoévaluation de leur respect de la LAIPVP et de la LRMP et publie les résultats de leurs évaluations.

Deuxièmement, la plupart des provinces qui ont une législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée transmettent une vigueur et un sens à la législation par l'encouragement et l'appui d'un forum ou d'un congrès annuel. Je suggère que le gouvernement du Manitoba prenne des mesures pour encourager et appuyer la tenue d'un forum annuel où les questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée peuvent être apportées et discutées ; où les spécialistes peuvent partager leur expertise avec ceux qui ont la responsabilité d'administrer la législation ; et où les agents et les coordinateurs d'accès à l'information et de protection de la vie privée, les dépositaires de renseignements médicaux personnels ont la possibilité de partager leurs expériences et leurs connaissances, et d'apprendre et de renforcer leur engagement aux principes d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

Troisièmement, j'ai observé que la réponse des agences et des ministères du gouvernement aux questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée n'a pas toujours été en harmonie et il n'y a pas non plus eu un engagement positif uniforme aux principes de la législation. Il ne semble pas y avoir une culture d'ouverture à tous les paliers du gouvernement. Ceci, en retour, a mené à des questions de non-respect et de doute du public de l'engagement du gouvernement à l'ouverture et l'imputabilité.

Un énoncé ou une déclaration claire, par écrit, émise par le plus haut palier du gouvernement enverrait un message fort au sein du gouvernement et au public que ce présent gouvernement s'attend que les fonctionnaires respecteront et la lettre et l'esprit de la législation et qu'il les tiendra responsables de le faire. Je suggère que ceci soit mis à exécution.

Je crois que la mise en oeuvre des suggestions faites plus haut devrait créer une culture d'ouverture et d'imputabilité et relever la confiance du public dans l'engagement du gouvernement envers les droits d'accès à l'information et la protection de la vie privée.

2003

Survol de l'année





INTRODUCTION

En 2003, la Division de l'accès à l'information et la protection de la vie privée a ouvert 194 nouveaux dossiers de plaintes. Il y a eu 209 cas reportés des années précédentes, ce qui a fait que notre charge de travail pour l'année a été de 403 cas. C'est la deuxième plus grande charge de travail annuelle à la Division, un peu moins que les 428 cas sur lesquels nous avons travaillé en 2002.

Au cours de l'année, 251 des 403 dossiers ont été fermés, laissant 152 cas à reporter en 2004. Ceci constitue le plus haut nombre de dossiers jamais fermés par la Division au cours d'une année. Le report de 152 cas est une amélioration comparée aux deux années précédentes, ce qui est attribuable en partie à la réduction du nombre de nouveaux dossiers de plaintes ouverts en 2003.¹

Le personnel a aussi répondu à 450 requêtes du public au sujet d'affaires d'accès à l'information et de protection de la vie privée au cours de l'année. En réponses à ces questions ou inquiétudes, nous avons fourni des renseignements sur la mise en application de la LAIPVP et de la LRMP, et sur les droits des particuliers et sur les obligations des organismes publics et des dépositaires de renseignements en vertu de la législation. Lorsque les questions soulevées ne relevaient pas de notre compétence, les particuliers ont été aiguillés vers les organismes appropriés.

Les projets proactifs entrepris par notre Bureau en 2003 comprenaient l'examen en profondeur et la rédaction de nos suggestions sur les préoccupations législatives reliées à la LAIPVP et la LRMP en prévision de l'appel des révisions publiques exigées par les deux Lois. Une autre tâche principale a été le parachèvement de notre outil de respect de la protection de la vie privée comme nous l'avons mentionné dans notre rapport annuel de 2002. Ceci est un processus d'évaluation d'impact sur la protection de la vie privée pour utilisation en vertu de la LAIPVP et la LRMP. Les tâches associées entreprises en 2003 ont été la production d'un rapport spécial à l'Assemblée législative portant sur l'outil et le développement d'ateliers spéciaux interactifs. Ces activités sont discutées plus longuement dans ce rapport annuel sous la rubrique « En matière de respect de la Loi », plus bas.

RÉFLEXIONS SUR LE SYSTÈME D'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

La législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée est principalement basée sur les droits fondamentaux des particuliers, tels que :

- Le droit à l'accès à l'information, y compris l'information portant sur soi-même, de la part des organismes soumis à la législation ;
- Le droit à la protection des renseignements personnels portant sur soi-même qui sont détenus par ces organismes.

¹ Le Tableau 6 de l'Annexe 1 offre une comparaison de ces statistiques sur six ans.

Ce qui peut être appelé le « système d'accès à l'information et de protection de la vie privée » comprend ceux qui exercent leurs droits à l'accès à l'information en vertu de la législation, les organismes publics et les dépositaires qui ont des obligations en vertu de la législation, ainsi que l'Ombudsman qui surveille le respect des Lois. Afin de s'assurer que ces droits et ces obligations sont respectés, l'Ombudsman a le mandat de faire enquête sur les plaintes et de réviser le respect des exigences de la LAIPVP et de la LRMP.

L'expérience accumulée du Bureau de l'Ombudsman offre un angle privilégié pour faire l'observation et émettre des commentaires sur le fonctionnement du système, et pour offrir des suggestions pour son amélioration.

Nos Observations

À notre avis, une meilleure communication entre les particuliers qui utilisent la législation et les organismes et les dépositaires publics améliorerait le système de manière importante. Nous croyons que les organismes publics devraient expliquer, de façon claire, les raisons de leurs décisions en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée aux particuliers touchés par ces décisions. Lorsque des personnes ont des inquiétudes en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée, nous croyons qu'elles devraient donner la possibilité aux organismes ou dépositaires publics de résoudre le problème avant de déposer une plainte auprès de l'Ombudsman.

Il est évident qu'il est dans l'intérêt primordial de toutes les parties visées de résoudre les différends à une étape première et de réduire la fréquence des plaintes. Nous avons rencontré de nombreuses situations où une meilleure communication entre les particuliers et les organismes ou dépositaires publics auraient produit moins de plaintes et, par conséquent, ces dernières auraient été plus pertinentes et auraient exigés moins de ressources. Ceci compléterait nos efforts constants pour améliorer l'efficacité de notre Bureau et la rapidité des enquêtes sur les plaintes.

Basé sur les problèmes de « processus » qui se présentent le plus fréquemment, selon nos observations, nous offrons les suggestions élémentaires suivantes aux particuliers qui utilisent la législation et aux organismes et dépositaires publics qui sont responsables de s'y conformer. Puisque la communication est une voie à deux sens, nos suggestions pour les particuliers et pour les organismes et dépositaires publics se chevauchent.

Pour les particuliers utilisateur des Lois :

La législation énonce le droit d'un particulier de rechercher l'accès à l'information. La LAIPVP et la LRMP fournissent un droit de porter plainte auprès de l'Ombudsman au sujet d'affaires portant sur l'accès à l'information et sur l'atteinte présumée à la protection de la vie privée. Nous avons observé qu'entamer un contact avec les entreprises et les dépositaires publics au sujet de leurs décisions pourrait aider les particuliers à résoudre leurs différends à une étape antérieure et à éviter les plaintes inutiles ou à cibler l'objet de leurs plaintes. Nous croyons qu'une telle communication fait partie de l'utilisation responsable des Lois.

Lorsqu'ils considèrent faire une demande d'information en vertu de la LAIPVP, les particuliers devraient commencer par déterminer s'il est essentiel d'utiliser la législation puisque certains dossiers sont disponibles sans une demande. La Loi ne vise pas à remplacer ou à limiter des procédures existantes d'accès à l'information normalement offertes au public. Les particuliers devraient aussi s'assurer que leurs demandes identifient clairement les dossiers auxquels ils demandent accès. Il peut être utile de communiquer avec le coordinateur ou la coordinatrice de

l'accès à l'information et la protection de la vie privée en vertu de la LAIPVP ou l'agent de la protection de la vie privée de la LRMP afin de demander de l'aide pour faire une demande. Pour les dossiers des ministères et des agences du gouvernement provincial, il y a aussi un Répertoire des organismes d'accès à l'information et de protection de la vie privée reliés à la LAIPVP qui peut fournir un survol des séries et des types de dossiers gardés. Il existe aussi un ensemble de répertoires quelque peu similaires pour les organismes publics qui décrivent leurs mandats et leurs fonctions et déterminent en général les dossiers qu'ils créent et reçoivent. Ces répertoires sont affichés sur le site Web du gouvernement : <http://www.gov.mb.ca/chc/fippa/directories/index.fr.html>. Des renseignements généraux sur les responsabilités, les fonctions et les programmes des ministères du gouvernement provincial sont aussi disponibles dans la section « Annuaire des ministères et renseignements connexes » sur le site du gouvernement.

Il est très important de prendre note que la législation prévoit un droit d'accès aux « dossiers » et ne vise pas à être un mécanisme pour poser des questions, donc les demandes doivent déterminer convenablement les dossiers recherchés. De l'aide devrait être accessible de la part du personnel d'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Les organismes et les dépositaires publics ont jusqu'à trente jours suivants la date de la réception de la demande pour répondre à cette dernière. Les particuliers ont le droit de déposer une plainte auprès de l'Ombudsman lorsqu'ils croient que l'organisme ou le dépositaire public ne se conforme pas au délai prescrit. Nous trouvons, toutefois, que de telles plaintes sont souvent déposées de manière prématurée puisqu'une réponse écrite peut avoir été mise à la poste juste avant la limite ou le trentième jour et n'a pas encore été reçue par le requérant. Le respect de la législation ne dépend pas du fait que le particulier reçoive une réponse avant le trentième jour. Une réponse expédiée le trentième jour est toujours en conformité avec la législation. Nous encourageons les particuliers à entrer en communication avec l'organisme ou le dépositaire public d'abord s'ils ont des inquiétudes au sujet du délai de réponse. Si le délai de trente jours est écoulé et qu'il est déterminé qu'aucune réponse n'a été faite, alors une plainte peut être déposée auprès de l'Ombudsman au sujet du délai.

Un organisme public peut prolonger le délai de trente jours pour répondre à une demande d'accès sur la base des circonstances permises en vertu de la LAIPVP. Les organismes publics sont tenus d'écrire aux demandeurs les informant de leur décision de prolonger le délai et les informant aussi de leur droit de déposer une plainte au sujet de cette décision. Lorsque les demandeurs sont incertains quant à la raison pour laquelle un prolongement de délai est jugé nécessaire, il peut être utile de communiquer avec l'organisme public pour de plus amples renseignements. Ce contact peut résoudre les inquiétudes au sujet du prolongement ou même provoquer une clarification de la demande d'accès qui en retour facilitera son traitement.

Il est compréhensible que des particuliers ne connaissent pas l'ampleur de leurs demandes d'accès en ce qui a trait au volume de dossiers compris ou qui doivent être recherchés pour trouver les dossiers demandés, ou du temps exigé pour préparer les dossiers. Conséquemment, les particuliers peuvent être surpris lorsqu'ils reçoivent une estimation de frais inattendue, en vertu de la LAIPVP, de l'organisme public pour le temps requis pour le traitement de leur demande. La LAIPVP permet au requérant de modifier sa demande d'accès afin de changer le montant des frais dans les trente jours suivant la réception de l'estimation. Elle permet aussi à un organisme public de considérer une demande abandonnée par le requérant après ce délai.

En vertu de la LRMP, les dépositaires peuvent exiger des droits raisonnables pour le traitement d'une demande de renseignements médicaux personnels.² Lorsqu'il y a une préoccupation au sujet des droits exigés en vertu de la LAIPVP ou de la LRMP, nous encourageons les particuliers à communiquer avec l'organisme ou le dépositaire public afin de faire la lumière sur la manière dont les droits ont été déterminés. Ceci peut résulter en une meilleure compréhension du bien-fondé des droits ou peut identifier un malentendu au sujet des dossiers demandés, ce qui peut résoudre la préoccupation. Lorsqu'une demande a été interprétée d'une manière plus large que ne le voulait le requérant, ceci pourrait se terminer en une réduction des droits. Si les particuliers ne sont pas convaincus que les droits sont appliqués en vertu de la législation, une plainte peut être déposée auprès de l'Ombudsman.

La majorité des plaintes logées auprès de l'Ombudsman découlent de situations où les demandeurs se sont vu refuser l'accès, en vertu de la LAIPVP, à une partie ou à l'entièreté des dossiers demandés.

Dans les cas où le refus d'accès est basé sur la détermination par l'organisme public que les dossiers demandés n'existent pas ou ne peuvent être trouvés, et que le demandeur a des raisons de croire que les dossiers existent, la communication avec l'organisme public peut résoudre la préoccupation au sujet du refus. En communiquant avec l'organisme public, le demandeur peut être en mesure de fournir un complément de renseignements au sujet des dossiers demandés qui peut permettre de retrouver ces derniers. Lors du refus d'accès à des dossiers qui existent, la LAIPVP exige, entre autres choses, que l'organisme public avise le demandeur, par écrit, des dispositions précises en vertu de la LAIPVP sur lesquelles est basé le refus et les raisons du refus. Les raisons peuvent comprendre une explication de la manière et du pourquoi l'exception mentionnée à la révélation s'applique aux renseignements refusés. Si le demandeur ne comprend pas pourquoi les dossiers lui sont refusés en tout ou en partie, il est utile qu'il communique avec l'organisme public pour faire la lumière ou déterminer les raisons du refus.

Lorsque des particuliers croient qu'il peut y avoir atteinte à la protection de leur vie privée en vertu de la LAIPVP ou de la LRMP, nous les encourageons à communiquer d'abord avec l'organisme ou le dépositaire public afin de demander des explications du traitement de leurs renseignements personnels ou de leurs renseignements médicaux personnels. En donnant une possibilité à l'organisme ou au dépositaire public de résoudre un problème de protection de la vie privée et d'offrir une explication de leur traitement des renseignements, ainsi que de faire la lumière sur le fait que si, à leurs yeux, leurs actions étaient conformes aux dispositions de la législation, les particuliers pourraient régler leurs préoccupations de nature de vie privée, à une première étape. Par la suite, si les particuliers pensent toujours qu'il y a eu infraction à la protection de leur vie privée en vertu de la législation, ils peuvent exercer leur droit de déposer une plainte auprès de l'Ombudsman.

Pour les organismes et dépositaires publics :

La LAIPVP et la LRMP énoncent les responsabilités des organismes et des dépositaires publics dans la réponse aux demandes d'accès et dans le traitement des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels afin d'assurer la confidentialité de ces renseignements. Les deux Lois imposent un devoir d'assistance aux particuliers qui font une demande d'accès à l'information. Nous sommes d'avis qu'une augmentation de la communication avec les particuliers utilisateurs des Lois les aiderait à comprendre la base sur

² Au moment d'écrire ce texte, aucune réglementation n'est établie en vertu de la LRMP pour préciser les droits que les dépositaires peuvent exiger pour l'examen et la copie de renseignements médicaux personnels.

laquelle les décisions des organismes et dépositaires publics sont prises. Ceci pourrait produire une résolution plus rapide des questions de demande d'accès et une diminution des plaintes à l'Ombudsman au sujet de ces décisions ou, à tout le moins, cibler les plaintes déposées. De plus, l'apport d'explications des décisions reliées aux demandes d'accès pourrait reconnaître les malentendus entre le particulier et l'organisme ou le dépositaire public et, de ce fait, éliminer le travail inutile basé sur ces malentendus.

Lorsque les demandes de renseignements ne sont pas claires, nous pensons que les organismes et les dépositaires publics devraient communiquer avec le particulier afin de préciser l'interprétation ou la portée de la demande. Nous notons que ceci pourrait écarter le travail inutile dans le traitement de la demande, tel que la demande de prolongement de délai pour effectuer le travail et préparer une estimation des droits basée sur des dossiers que le particulier n'avait pas l'intention d'inclure dans la demande.

Lorsqu'un prolongement du délai de trente jours en vertu de la LAIPVP est nécessaire pour compléter le traitement d'une demande d'accès, la Loi exige que l'organisme public transmette un avis écrit au particulier de sa décision de prolongement. Nous constatons que de telles lettres citent habituellement la disposition de la Loi qui constitue la base sur laquelle est fondé le prolongement ; toutefois, nous croyons que l'ajout d'une explication du besoin de prolongement serait utile pour aider le particulier à comprendre la décision. À titre d'exemple, lorsqu'on se base sur l'article 15(1)(b) de la LAIPVP, une explication du volume des dossiers concernés ou l'ampleur de la recherche à faire permettraient au particulier de comprendre le besoin de prolongement. Ceci devrait être accompagné d'une explication de la raison pour laquelle un tel travail nuirait de manière déraisonnable à l'exploitation de l'organisme public. De plus, l'apport d'une explication pourrait signifier une précision de la part du particulier en ce qui a trait au contenu souhaité de la demande qui pourrait mener en une diminution du temps nécessaire au traitement de la demande.

La LAIPVP et la LRMP prévoient que des droits peuvent être imposés pour le traitement des demandes d'accès à l'information. Lorsqu'une demande peut être interprétée de différentes manières, la communication avec le particulier pour confirmer l'interprétation d'une demande large et peu précise pourrait réduire le temps nécessaire pour le calcul d'une estimation des droits ainsi que du temps exigé pour le traitement de la demande. La fourniture de renseignements afin d'expliquer la manière dont les droits de temps imputables au traitement de la demande ont été estimés aiderait le particulier à comprendre la raison des droits et pourrait éviter des plaintes au sujet de ces derniers. Comme nous l'avons souligné plus haut, être averti des droits peut signaler, à un particulier, la présence d'un malentendu au sujet des dossiers demandés, et lorsqu'une demande a été interprétée plus librement que le particulier en avait l'intention, une révision de l'estimation des droits peut être calculée.

Lors de l'avis à un demandeur d'une décision de refus d'accès en vertu de la LAIPVP, la Loi exige que l'organisme public avise le particulier par écrit de cette décision. L'article 12(1)(c) prescrit le contenu exigé dans la réponse écrite, y compris la disposition précise de la Loi, sur laquelle est basé le refus et les raisons du refus. Nous avons constaté, que les lettres de réponses sont le plus souvent incomplètes dans un aspect ou plus, du contenu exigé par la Loi. Fréquemment, nous avons des exemples de non-respect où les organismes ont souligné la disposition générale plutôt que la disposition précise. À titre d'exemple, l'article 18(1) est identifié plutôt que de préciser 18(1)(c)(i). En dépit de l'exigence obligatoire de donner des raisons du refus, en plus de nommer la disposition précise, nous avons aussi remarqué que de manière routinière, les organismes publics ne fournissent aucune raison.

Comme nous l'avons mentionné plus haut, les raisons peuvent être une explication du comment et du pourquoi la disposition visée s'applique aux renseignements refusés. Par exemple, une explication visant l'article 18(1)(c)(i) pourrait comprendre l'explication à savoir si les renseignements refusés révèlent des renseignements commerciaux ou financiers ou de relations de travail, ou des renseignements scientifiques ou techniques. L'explication pourrait aussi comprendre le comment et pourquoi la communication de ces renseignements pourrait raisonnablement être jugé nuisible à la position concurrentielle d'un tiers.

Nos préoccupations au sujet des survenances répétées de réactions non conformes ont mené au développement, en 2001, d'une Liste de vérification du contenu d'une réponse complète en vertu de l'article 12 de la LAIPVP. Cette préoccupation a été mentionnée dans nos deux précédents rapports annuels sur l'Accès à l'information et la protection de la vie privée. Nous augmenterons nos efforts afin d'aborder le problème de la non-conformité à l'article 12.

Si la décision de refuser l'accès est basée sur la détermination par l'organisme public ou le dépositaire que les dossiers demandés n'existent pas ou ne peuvent être trouvés, nous les encourageons à expliquer au requérant de quelle manière cette détermination a été faite ou d'expliquer quelles recherches ont été entreprises pour trouver les dossiers demandés.

Non seulement l'acte de fournir des lettres de réponses conformes aux particuliers démontrerait l'imputabilité et la transparence des décisions d'accès, mais aiderait aussi à la compréhension des décisions, ce qui pourrait éviter certaines plaintes à leur sujet.

En ce qui a trait aux affaires de protection de la vie privée, nous encourageons les particuliers à commencer par la communication avec l'organisme public ou le dépositaire afin de demander une explication au sujet du traitement des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels. Lorsque ceci se produit, l'organisme public ou le dépositaire pourrait informer le particulier de la manière dont il a traité les renseignements et des éclaircissements au sujet de ses actions en relation aux dispositions de protection de la vie privée de la législation. En ce faisant, l'organisme public ou le dépositaire pourrait résoudre les questions de protection de la vie privée ou il est possible que ces questions puissent soulever des points qui pourraient être résolus de manière proactive par l'organisme public ou le dépositaire afin d'assurer le respect de la loi à l'avenir.

EN MATIÈRE D'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Des 194 nouveaux dossiers ouverts en 2003, 157 (81 %) l'ont été en vertu de la LAIPVP, 33 (17 %) en vertu de la LRMP et 4 (2 %) en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*. De ces nouveaux cas, 166 étaient des plaintes en vertu de la Partie 5 de la LAIPVP et la LRMP³. En ce qui a trait à ces plaintes, 136 étaient liées aux affaires d'accès à l'information et 30 étaient liées à des questions de protection de la vie privée. Vingt-quatre dossiers ont été ouverts en vertu de la Partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP. Ces dossiers visent des questions plus larges en vertu de la législation telle que la surveillance, l'information et les commentaires sur le respect des Lois.

Parmi les dossiers ouverts en vertu de la LAIPVP, 144 (92 %) étaient des plaintes reçues en vertu de la Partie 5 de la Loi et 13 (8 %) étaient des dossiers ouverts en vertu de la Partie 4 de

³ La LAIPVP et la LRMP ont chacune deux parties qui traitent directement du mandat, des obligations et de l'autorité de l'Ombudsman. La **Partie 4** de chaque Loi traite des « Attributions de l'Ombudsman » y compris les enquêtes, la vérification, les commentaires et la surveillance afin d'assurer le respect des **Parties 5** des Lois, traite des plaintes, lesquelles peuvent être déposées par le public ou initié par l'Ombudsman.

la Loi. Les cas en vertu de la Partie 4 sont reliés et à des questions d'accès à l'information et à des questions de protection de la vie privée.

Pour ce qui est des 144 nouveaux dossiers de plaintes ouverts en vertu de la Partie 5 de la LAIPVP, 122 (85 %) relevaient de questions d'accès à l'information et 22 (15 %) de questions de protection de la vie privée. La majorité des plaintes reliées à l'accès à l'information était reliée à des refus d'accès (67 ou 55 %) et au défaut de répondre à des demandes d'accès dans le délai de trente jours (35 ou 29 %). Ensemble, ces deux catégories constituaient 102 ou 84 % des plaintes reliées à l'accès à l'information. Les 20 plaintes restantes (16 %) reliées à l'accès concernaient d'autres questions telles que les droits exigés et la prolongation de délai de réponse ou ne relevaient pas de nos compétences.

Quoique 22 dossiers de plaintes reliées à la protection de la vie privée aient été ouverts en vertu de la LAIPVP en 2003, 9 de ces plaintes étaient constituées de questions multiples, qui à leur tour ont identifié 36 préoccupations sujettes à enquête. À titre d'exemple, 3 plaintes étaient au sujet de la collecte, de l'utilisation et de la communication de renseignements personnels ; 1 plainte portait sur la collecte, l'utilisation et la sécurité, et 5 plaintes étaient liées à la collecte et l'utilisation. Dans l'ensemble, des 36 préoccupations, 12 étaient liées à la collecte, 10 à l'utilisation, 11 à la communication et 3 à la sécurité.

Des 33 nouveaux dossiers en vertu de la LRMP, 22 (67 %) étaient des plaintes en vertu de la Partie 5 de la Loi. De celles-là, 14 (64 %) étaient liées à l'accès à l'information et 8 (36 %) portaient sur les questions de protection de la vie privée. Les 11 (33 %) restants ont été ouverts en vertu de la Partie 4 de la Loi et étaient tous reliés aux questions de protection de la vie privée.

En ce qui a trait à la distribution des cas de tous les nouveaux dossiers ouverts en 2003, les agences provinciales et les ministères provinciaux étaient visés par plus de la moitié des cas (52 %) ouverts et les organismes publics constituaient 34 % des dossiers ouverts. Les 14 % des cas restants portaient sur les établissements de soins de santé et les professionnels de la santé, ne relevaient pas de nos compétences ou étaient liés aux dispositions d'information au sujet des Lois parce qu'il n'y avait pas de plainte précise ou aucun organisme public contre lequel logé une plainte. (Voir l'Annexe 1, Tableau 4)

Environ 40 % des nouveaux dossiers de plaintes ouverts en vertu de la Partie 5 de la LAIPVP se concentraient sur quatre organismes publics. Ce sont Manitoba Conservation, les Services à la famille et Logement, l'Assurance publique du Manitoba et la ville de Winnipeg. Les autres plaintes portaient sur 39 organismes publics.

Quant à la distribution géographique, près de 75 % des plaintes d'accès à l'information et de protection de la vie privée de 2003, en vertu de la LRMP, de la LAIPVP et de la *Loi sur l'Ombudsman* provenaient de la région de Winnipeg. Les 25 % des dossiers restants étaient distribués sur 20 collectivités au Manitoba et quatre endroits à l'extérieur de la province.

Des 1 213 demandes d'accès à l'information faites aux agences et ministères provinciaux en vertu de la LAIPVP, le nombre de demandes complétées où l'accès a été refusé en tout ou en partie était de 694.⁴ Le nombre de plaintes reçues à notre Bureau portant sur les réponses à des demandes d'accès à l'information par les organismes publics était de 78. Ceci représente 6 % des demandes d'accès complétées ou 11 % de demandes où l'accès a été refusé en tout

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

ou en partie. (Voir Annexe 1, Tableau 5) Les délais de réponse des organismes publics provinciaux aux demandes d'accès continuent d'être raisonnablement près des résultats historiques de bonne performance générale. Le Tableau 1 de l'Annexe 1 affiche les délais de réponses en pourcentage sur une période de dix ans, ventilés en périodes de jusqu'à 30 jours, de 31 à 60 jours, et plus de 60 jours.

Notre Bureau a fermé 132 des 194 dossiers ouverts en 2003. Nous avons aussi fermé 9 dossiers de 1999, 9 dossiers de 2000, 28 de 2001 et 73 de 2002, pour un total de 251 fermetures en 2003. Le Tableau 6 de l'Annexe 1 affiche une comparaison des nouveaux cas reçus par l'Ombudsman sur une période de six ans, les totaux des dossiers en instance, fermés et ceux reportés à l'année suivante.

En ce qui a trait aux dossiers fermés en 2003 : moins de la moitié, 102 ou 41 % n'ont pas été appuyés ; environ le quart, 64 ou 26 % ont été appuyés en tout ou en partie ; 24 ou 10 % ont été abandonnés (par l'Ombudsman) ; 19 ou environ 7 % ont été refusés ; 19 ou environ 7 % ont été complétés en vertu de la Partie 4 ; 15 ou 6 % ont été abandonnés (par le client) ; 5 ou environ 2 % constituaient des dispositions d'information ; 3 ou 1 % ont été fermés par recommandation. De plus amples renseignements sur nos cas et leur disposition générale se trouvent dans la section finale de ce rapport, intitulée « Renseignements statistiques ».

EN MATIÈRE DE RESPECT DE LA LOI

Alors qu'encore une fois les plaintes du public en vertu de la LAIPVP et de la LRMP ont constitué, en 2003, la plus grande partie de notre travail à la Division de l'accès à l'information et la Protection de la vie privée, les attributions de l'Ombudsman comprennent aussi de vastes pouvoirs et devoirs de surveillance en vertu de la Partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP. Conséquemment, nous avons entrepris des projets de nature proactive en 2003.

En vertu de la Partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP, l'Ombudsman peut :

- Procéder à des enquêtes et à des vérifications et faire des recommandations pour surveiller et garantir l'observation des présentes lois ;
- Renseigner le public au sujet des présentes lois ;
- Recevoir les commentaires du public au sujet de questions concernant l'application des présentes lois ;
- Commenter les répercussions qu'ont sur l'accès aux renseignements personnels ou sur la confidentialité de ces renseignements les projets législatifs ou les programmes prévus des organismes publics ou les pratiques des dépositaires ;
- Signaler au dirigeant d'un organisme public tout défaut de se conformer au devoir d'aide en vertu de la LAIPVP d'apporter assistance aux requérants ;
- Lorsqu'il s'agit de renseignements médicaux personnels, renvoyer la question à un ordre ayant l'autorité de réglementer les professionnels de la santé ;
- Recommander qu'un organisme public ou un dépositaire
- Cesse ou modifie une pratique précise qui contrevient à la Loi en ce qui a trait à la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements, ou
- Détruisse une collection de renseignements personnels ou de renseignements médicaux personnels non recueillis conformément aux Lois ;
- Faire des recommandations aux dirigeants d'un organisme public ou au ministre responsable en ce qui a trait à 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 liées aux objets des présentes lois ou mandater quelqu'un à cette fin.

En 2003, les tâches les plus grandes entreprises par notre Bureau dans le cadre des larges attributions comprenaient l'achèvement d'un outil de respect de la protection de la vie privée à fin d'utilisation en vertu de la LAIPVP et de la LRMP ; l'émission d'un rapport spécial à l'Assemblée législative lié à ce projet ; l'élaboration de deux ateliers interactifs qui appliquent l'outil de respect de la protection de la vie privée à des scénarios et des considérations de protection de la vie privée en vertu de la LAIPVP et de la LRMP ; la préparation de commentaires contenant nos suggestions en ce qui a trait à la LAIPVP et la LRMP à titre de partie des révisions légalement obligatoires, complètes et publiques de l'application de la LAIPVP et de la LRMP qui ont eu lieu au printemps 2004 ; ainsi que diverses activités d'information et d'éducation.

L'outil de respect de la protection de la vie privée pour la LAIPVP et la LRMP, le rapport spécial et les ateliers

Au cours des cinq derniers rapports annuels, nous avons préconisé la valeur de l'entreprise d'évaluation d'impact, par les organismes publics et les dépositaires, à titre d'exercice de routine d'administration. Nous avons aussi fait rapport sur le progrès de nos considérations et de notre travail sur le développement d'un tel procédé ciblant le respect de la LAIPVP et de la LRMP. Dans notre rapport annuel de 2002, nous avons mentionné que notre travail, sur un outil de respect de la protection de la vie privée précisément conçu pour être utilisé en vertu des lois du Manitoba, était pratiquement terminé. Ce travail a été parachevé en 2003.

Un objectif clair de la LAIPVP et de la LRMP est de prévenir les contraventions avant qu'elles ne se produisent. Depuis longtemps, notre Bureau est d'avis que l'utilisation d'un processus d'évaluation d'impact sur la vie privée de la part des organismes publics et des dépositaires réduirait les risques de compromission des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels des particuliers et augmenterait la confiance du public dans la manière de gestion de ces renseignements. Comme nous l'avons discuté dans le rapport annuel de 2002, la conduite de telles évaluations d'impact sur la protection de la vie privée offre une approche structurée et systématique aux organismes de toutes tailles qui simplifie la tâche d'instaurer des pratiques de protection de renseignements personnels correspondant aux exigences juridiques et aux meilleures pratiques. L'outil de révision du respect de la protection de la vie privée développé par notre Bureau fournit un modèle qui permet d'évaluer les systèmes de renseignements d'un organisme. L'outil souligne huit principes généraux qui sous-tendent la LAIPVP et la LRMP, et pour chacun de ces concepts, établit par une « liste de vérification » une série de questions ou de considérations liées au système de renseignements de l'organisme. L'outil comprend un « Guide » complet qui sert à rappeler aux utilisateurs les exigences juridiques et à identifier les meilleures pratiques. Comme formulaire de sommaire et survol du procédé, l'Outil comprend une « Liste de vérification en un coup d'oeil ».

L'outil de révision du respect de la protection de la vie privée est offert sur le site Web de notre Bureau (www.ombudsmn.mb.ca/compliance*.htm). Un outil de révision du respect de la loi dans une version plus courte est offert en copie papier à notre Bureau pour les dépositaires soumis à la LRMP, et a été placé sur notre site Web.

En raison des responsabilités de l'Ombudsman d'informer le public et d'agir à titre de superviseur de la collecte, de l'utilisation et de la communication et de la sécurité des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels, ce dernier a produit un rapport spécial, le 29 octobre 2003, intitulé *La protection de la vie privée : un outil de révision du respect des lois sur la protection des renseignements personnels au Manitoba*. En vertu de l'article 58(3) de la LAIPVP et de l'article 37(3) de la LRMP, l'Ombudsman peut, dans l'intérêt public, publier un rapport spécial ayant trait à une question relevant de ses attributions. L'objectif précis de ce rapport spécial, seulement notre deuxième depuis 1998, était de fournir un contexte à l'outil de révision du respect de la vie privée, et en faire le lancement public.

Le rapport spécial est offert sur le site Web de notre Bureau www.ombudsman.mb.ca/reportsfr.htm.

La tâche de parachever une évaluation de respect de la vie privée peut sembler déconcertante. Afin d'aider à l'utilisation de l'outil d'évaluation du respect de la vie privée, notre Bureau a, de plus, développé deux ateliers interactifs, une portant sur la LAIPVP et la LRMP, et l'autre exclusivement sur la LRMP. L'objectif des ateliers est d'offrir aux organismes la possibilité d'acquérir des connaissances plus poussées des exigences de protection de la vie privée au Manitoba. Au cours des séances, on examine les huit principes essentiels précisés dans l'outil d'évaluation du respect de la vie privée, on offre une méthode d'évaluation du respect de la vie privée dans un organisme ou un système, et les participants ont la possibilité de mettre en pratique les idées et les méthodes de l'outil par le biais de courts scénarios.

Les deux ateliers ont été lancés au début de 2004 sous forme de deux séances d'une journée : une réunissant les cadres supérieurs et les dirigeants des ministères du gouvernement du Manitoba et l'autre réunissant des représentants des organismes de réglementation des professionnels de la santé au Manitoba. Les membres du personnel de notre Bureau offrent ces ateliers, soit par demi-journée ou journée entière, aux organismes publics et aux dépositaires, si le temps l'admet.

Commentaires liés aux révisions publiques obligatoires de la LAIPVP et la LRMP

La LRMP et la LAIPVP, proclamées respectivement le 11 décembre 1997, et le 4 mai 1998, contiennent des dispositions analogues qui prévoient que, dans les cinq ans après son entrée en vigueur, le ministre entreprendra une révision complète de l'application de la loi

... 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. (Art. 67 LRMP, art. 98 LAIPVP).

Le 19 mai 2000, le gouvernement du Manitoba a déclaré son intention de réviser la LAIPVP. Onze mois plus tard, le gouvernement a de plus annoncé qu'un document de travail public serait publié en 2001. En février 2004, Santé Manitoba (le ministère responsable de l'application de la LRMP) et Culture, Patrimoine et Tourisme Manitoba (le ministère responsable de l'application de la LAIPVP) ont publié des documents de travail distincts afin de stimuler l'intérêt et lancer la discussion et le débat public à titre de partie du processus de révision. C'est avec plaisir que nous notons que le Ministre de la Culture, du Patrimoine et du Tourisme a commencé son « message » d'ouverture du document de travail de son ministère par ces mots :

Notre gouvernement privilégie une gestion publique transparente et responsable afin de mieux servir l'ensemble des Manitobains. La Loi sur l'accès à l'information et la

protection de la vie privée (LAIPVP) et la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP) sont deux textes législatifs qui favorisent cette transparence et cette responsabilité.

Basé sur l'expérience de longue date de notre Bureau à faire des enquêtes sur des plaintes, à formuler des recommandations, à mener des révisions et à faire des commentaires sur le respect de la législation, nous avons depuis longtemps l'intention d'offrir notre avis et nos suggestions liés à la LAIPVP et la LRMP au cours de la révision législative. Depuis l'entrée en vigueur des lois, nous surveillons le fonctionnement des dispositions et avons pris des renseignements sur des dispositions semblables et des développements reliés dans d'autres secteurs de compétences canadiens et ailleurs.

En 2003, un travail considérable a été mené par le groupe de révision du respect de la loi de la Division d'accès à l'information et de la protection de la vie privée, précisément considérant notre expérience et notre recherche, ainsi que notre rédaction de commentaires sur les dispositions législatives, article par article, et aussi un survol thématique.

Au printemps 2004, le ministre de la Culture, du Patrimoine et du Tourisme, et le ministre de la Vie saine ont demandé les commentaires de l'Ombudsman à titre de partie du processus de révision législative. Le travail sur les considérations du Bureau a été finalisé, mené par le groupe de révision du respect de la loi et avec la participation de tout le personnel de la Division d'accès à l'information et de la protection de la vie privée.

Le 9 juin 2004, l'Ombudsman a écrit des lettres aux ministres mentionnés plus haut, au sujet des lois respectives, de la révision de la législation et des commentaires généraux et particuliers de notre Bureau. Deux documents étaient joints à chaque lettre : un tableur pour chaque loi et règlement contenant des commentaires liés aux dispositions statutaires précises et un survol de nos commentaires. Ces documents, ainsi que les lettres, constituent nos préoccupations juridiques au sujet de la LAIPVP et de la LRMP.

L'examen à long terme des lois par notre Bureau, ayant les révisions législatives en tête, a culminé le 25 juin 2004, lorsque l'Ombudsman a publié les troupes qui avaient été envoyées au ministre de la Culture, du Patrimoine et du Tourisme et au ministre de la Vie saine. Les documents sont affichés sur le site Web du Bureau www.ombudsman.mb.ca/reportsfr.htm. Afin de répondre aux besoins de ceux qui n'ont pas un accès raisonnable à notre site Web, des photocopies peuvent être obtenues de notre Bureau.

Une fois que le gouvernement aura ébauché et présenté ses modifications à la législation, nous prévoyons qu'il y aura une autre possibilité de faire des commentaires. Une de nos suggestions pour les deux lois était de prévoir une révision périodique de la législation.

Les activités d'information et d'éducation

L'Ombudsman détient une responsabilité prévue par la loi d'informer l'Assemblée législative et le public du travail d'accès à l'information et de la protection de la vie privée et nous continuons à le faire sur une base régulière.

En 2003, l'Ombudsman et son personnel ont participé à un grand nombre de présentations et de tables rondes qui comprenait des ateliers, des conférences, et des exposés sur le rôle et la fonction de l'Ombudsman en rapport avec la LAIPVP et la LRMP, le consentement éclairé lié à la confidentialité des renseignements, la protection des renseignements personnels, le respect

de la confidentialité et la sécurité des renseignements médicaux personnels dans le contexte de la recherche médicale. Un représentant de notre Bureau a joué le rôle de consultant avec d'autres représentants provinciaux sur des questions reliées à Inforoute Santé du Canada, un projet visant à relier les réseaux d'information sur la santé partout au pays. Aussi, compte tenu de l'éventualité, commençant le premier janvier 2004, d'une législation fédérale de protection de la vie privée pour le secteur privé (la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, LPRPDÉ) s'étendant à la collecte, à l'utilisation, à la communication et à la sécurité des renseignements personnels au cours des activités commerciales à moins qu'une province ou un territoire n'adopte une législation substantiellement similaire, il y a eu de nombreux exposés et de nombreuses discussions sur le chevauchement des compétences et sur les leçons tirées de la législation sur les renseignements personnels du secteur public, y compris la LAIPVP et la LRMP.

Les participants aux différentes activités d'information et d'éducation, en 2003, comprenaient les nouveaux membres de l'Assemblée législative, des sous-ministres, l'Association des Chefs du Manitoba, la Société de droit du Manitoba, des spécialistes de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée – parmi eux des coordonnateurs de l'accès à l'information et de protection de la vie privée et des agents de la protection de la vie privée à l'intérieur et à l'extérieur de la province, des étudiants universitaires et divers groupes d'intérêt.

L'Ombudsman a donné de nombreuses entrevues à la presse électronique et écrite, le plus souvent au sujet des questions de protection de la vie privée et des cas qui sont devenus des affaires d'intérêt public.

Toujours en 2003, notre Bureau a commencé à afficher des sommaires choisis de cas d'accès à l'information et de protection de la vie privée sur le site Web du Bureau. Ceci était une méthode de rechange à la publication de sommaires de cas dans nos rapports annuels. Nous espérions que tout en rendant les sommaires de cas sélectionnés plus généralement accessibles, plus économiques, et pour la plupart, plus opportuns, une telle publication de nos sommaires de cas serait au meilleur moment. Ce n'est pas la situation depuis juin 2003. Les sommaires de cas n'ont pas été postés sur une base régulière comme nous l'avions prévu à la suite des accumulations d'enquêtes et d'autres tâches au sein du Bureau. Nous révisons notre liste de priorités et de procédés afin que la partie des sommaires de cas des communications de notre site Web soit plus opportune et donc plus utile et pertinente.

LES RECOMMANDATIONS FAITES PAR L'OMBUDSMAN EN 2003

En 2003, des recommandations ont été faites au sujet de trois cas dont les dossiers avaient été ouverts en 2000, 2001 et 2002. Deux cas étaient en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) et un en vertu de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP). Tous ces cas étaient liés à des atteintes alléguées à la confidentialité. Nous n'avons pas identifié les organismes publics locaux dans les deux cas de la LAIPVP dans le but de protéger la confidentialité des plaignants. Nous avons identifié l'optométriste Keith Mondésir, le dépositaire dans le cas de la LRMP, parce que son nom a été rendu public au cours des instances judiciaires reliées aux mêmes actions sur lesquelles nous avons fait enquête. Nous avons aussi fait rapport de la décision judiciaire et fourni son nom dans le rapport annuel de 2002.

■ **KEITH MONDÉSIR**
[Cas 2000-069]

Cette plainte en vertu de la LRMP a été reçue et enquêtée par notre Bureau en 2000. À la suite de renseignements dont nous avons pris connaissance au cours de l'enquête d'une présumée communication contrevenant à la LRMP, nous avons raison de croire que le dépositaire avait commis une infraction en vertu de la LRMP. Tel qu'autorisé par l'article 34(3) de la LRMP, l'Ombudsman a communiqué ces renseignements au procureur de la Couronne et des accusations ont été portées contre le dépositaire. Notre Bureau a délibérément omis de faire rapport de notre enquête avant que l'affaire ait été entendue devant le tribunal. Au début de 2003, le rapport de l'Ombudsman comprenant ses recommandations a été communiqué au dépositaire, qui n'habite plus le Manitoba, par le biais d'un agent de ce dernier.

Au cours de notre enquête, nous avons déterminé que le dépositaire était en contravention de la LRMP en vendant des renseignements médicaux personnels de 15 729 clients, précisément leurs noms, leurs adresses et leurs numéros de téléphone, à un tiers non autorisé en vertu de la Loi, *LensCrafters International, Inc.* de Cincinnati, en Ohio, un vendeur de produits optiques. Nous avons aussi déterminé que, sans autorisation en vertu de la LRMP, le dépositaire avait communiqué des renseignements médicaux personnels à *LensCrafters International, Inc* et *DPD Software Ltd.*, une compagnie informatique de Winnipeg qu'il avait embauchée pour créer une base de données électronique des renseignements de ses clients.

L'Ombudsman a fait deux recommandations. La première, que le docteur Mondésir demande à *LensCrafters* de lui retourner toutes les copies de la base de données des clients/patients ou comme mesure de rechange, qu'il demande à la société de lui confirmer par écrit que la base de données des clients/patients a été détruite. La deuxième recommandation était que le docteur Mondésir offre des excuses pour ses actions à chacun des 15 729 clients identifiés dans la base de données, et les informe des faits suivants :

- Que le docteur Mondésir a vendu leur nom, leur adresse et leur numéro de téléphone à *LensCrafters* le 15 mai, 1999 ;
- De la manière dont *LensCrafters* a utilisé leur nom, leur adresse et leur numéro de téléphone ;

Si *LensCrafters* a retourné ou détruit toutes les copies de leur nom, leur adresse et leur numéro de téléphone.

L'agent du dépositaire a répondu à l'Ombudsman par une lettre dans laquelle il fait différents commentaires auxquels nous avons répondu par une autre lettre. L'Ombudsman n'était pas convaincu que le docteur Mondésir acceptait les recommandations dans notre rapport et a noté qu'il semblait que le docteur Mondésir refusait d'agir pour mettre les recommandations à exécution.

■ **UNE DIVISION SCOLAIRE**
[Cas 2001-177]

Ce cas porte sur une plainte en vertu de la LAIPVP prétendant une contravention à la protection de la vie privée à la suite de l'utilisation et de la communication de renseignements personnels au sujet d'un étudiant et d'un parent par la division scolaire.

L'article 42(1) de la LAIPVP exige qu'un organisme public n'utilise ni ne communique de renseignements personnels que dans la mesure prévue par la Loi. De plus, l'article 42(2) exige que toute utilisation et communication soit limitée au nombre minimal de renseignements nécessaires à la réalisation à la fin à laquelle ils sont destinés. L'article 43 définit les fins auxquelles un organisme public peut utiliser des renseignements personnels. L'article 44(1) dresse la liste des circonstances permettant la communication des renseignements personnels.

Nous avons déterminé que, quoique la division exige certains renseignements personnels aux fins de certaines décisions, dans le cas qui nous intéresse, l'utilisation de renseignements personnels au sein de la division n'était pas limitée au nombre minimal de renseignements nécessaires. Nous avons aussi trouvé que la communication n'était pas autorisée en vertu de l'article 44(1). Conséquemment, l'Ombudsman a fait des recommandations à la division afin de promouvoir le respect des exigences de la Loi. Les recommandations comprenaient la prise de mesures afin d'assurer que l'utilisation des renseignements personnels soit limitée au nombre minimal nécessaire et de fournir une sensibilisation continue du personnel, afin de s'assurer que ce dernier est totalement conscient de ses responsabilités en vertu de la Loi.

À la suite de la plainte, la division a commencé à prendre des mesures afin de s'assurer que son personnel respecte les dispositions de protection de la vie privée de la LAIPVP. Nous sommes convaincus que la division a accepté nos recommandations.

■ UNE MUNICIPALITÉ RURALE [Cas 2002-239]

Ce cas porte sur une plainte d'infraction à la vie privée en vertu de la LAIPVP de la part d'un particulier au sujet de l'utilisation et de la communication de renseignements personnels par une municipalité rurale. Les dispositions de la LAIPVP citées dans le cas 2001-177 sont aussi pertinentes dans le cas présent (voir le cas cité plus haut).

Notre enquête a conclu que l'utilisation des renseignements personnels et la communication à un tiers n'étaient pas autorisées en vertu de la LAIPVP. Les recommandations de l'Ombudsman comprenaient la prise de mesures pour s'assurer que le personnel de la municipalité soit sensibilisé à ses responsabilités en vertu de la LAIPVP. Nous avons la certitude que la municipalité a accepté nos recommandations.

AUCUNE DÉCISION JUDICIAIRE RÉCENTE EN 2003... OBSERVATIONS RELATIVES À L'OMBUDSMAN ET LES TRIBUNAUX

Il n'y a pas eu de décisions judiciaires en vertu de la LAIPVP ou de la LRMP en 2003. Néanmoins, nous savons qu'un appel d'accès à l'information a été interjeté en vertu de la LAIPVP parce qu'une copie de l'avis de requête, le document qui intente un appel d'accès à l'information en vertu de la LAIPVP, a été signifiée à l'Ombudsman. Il semble que le cas a été réglé à l'amiable.

Il peut être utile de noter que même si un appel d'accès à l'information en vertu de la LAIPVP et la LRMP exige un appelant (autre que l'Ombudsman) pour signifier l'avis de requête à l'Ombudsman, la disposition législative n'est pas toujours suivie. La LAIPVP énonce ce qui suit :

Signification de l'appel

67(5) Dans les 15 jours suivant le dépôt de la requête, l'appelant en signifie une copie :

(a) au responsable de l'organisme public ;

- (b) à l'Ombudsman ;
- (c) dans le cas d'un appel interjeté par un tiers à qui a été remis l'avis prévu à l'article 33 au sujet de la décision de donner communication d'un document, à la personne qui demande communication du document.

De même, la LRMP énonce :

Signification de l'appel

49(5) Dans les 15 jours suivant le dépôt de la requête, l'appelant en signifie une copie :

- (a) au dépositaire concerné ;
- (b) à l'Ombudsman.

On doit prendre note que le traitement des cas d'accès à l'information et de protection de la vie privée par les tribunaux et par le Bureau de l'Ombudsman sont des procédures distinctes et séparées.

Lorsqu'il termine une enquête liée à un refus d'accès en vertu de la LAIPVP ou de la LRMP, l'Ombudsman fait rapport si la plainte est justifiée et peut faire des recommandations. Lorsqu'il est déterminé qu'une plainte est injustifiée, ou lorsqu'un organisme public ou un dépositaire refuse de mettre en oeuvre les recommandations de l'Ombudsman de communiquer les renseignements, la question peut être portée en appel devant le tribunal. Lors de l'audition d'un appel en vertu de la LAIPVP ou de la LRMP, le tribunal peut rejeter l'appel ou, en vertu de la législation, ordonner la communication des renseignements ou toute autre ordonnance que le tribunal trouve appropriée.

Lorsqu'il complète une enquête liée à la protection de la vie privée en vertu de la LAIPVP ou de la LRMP, l'Ombudsman fait rapport de ses résultats à savoir si la plainte est appuyée et peut faire des recommandations. Si l'Ombudsman a des raisons de croire qu'une infraction a été commise en vertu de l'une ou l'autre des lois, il peut communiquer ses résultats au représentant de la Couronne. La Couronne décidera si des chefs d'accusation seront portés devant le tribunal. Le tribunal peut décider si un organisme public ou un dépositaire est coupable d'une infraction à la protection de la vie privée.

La LAIPVP et la LRMP ont toutes deux des dispositions liées au fait de sciemment faire une fausse déclaration, ou de sciemment causer entrave à l'Ombudsman ou à une personne dans l'exercice des fonctions de l'Ombudsman. Jusqu'à ce jour, il n'a pas été nécessaire de prendre de telles mesures devant le tribunal.

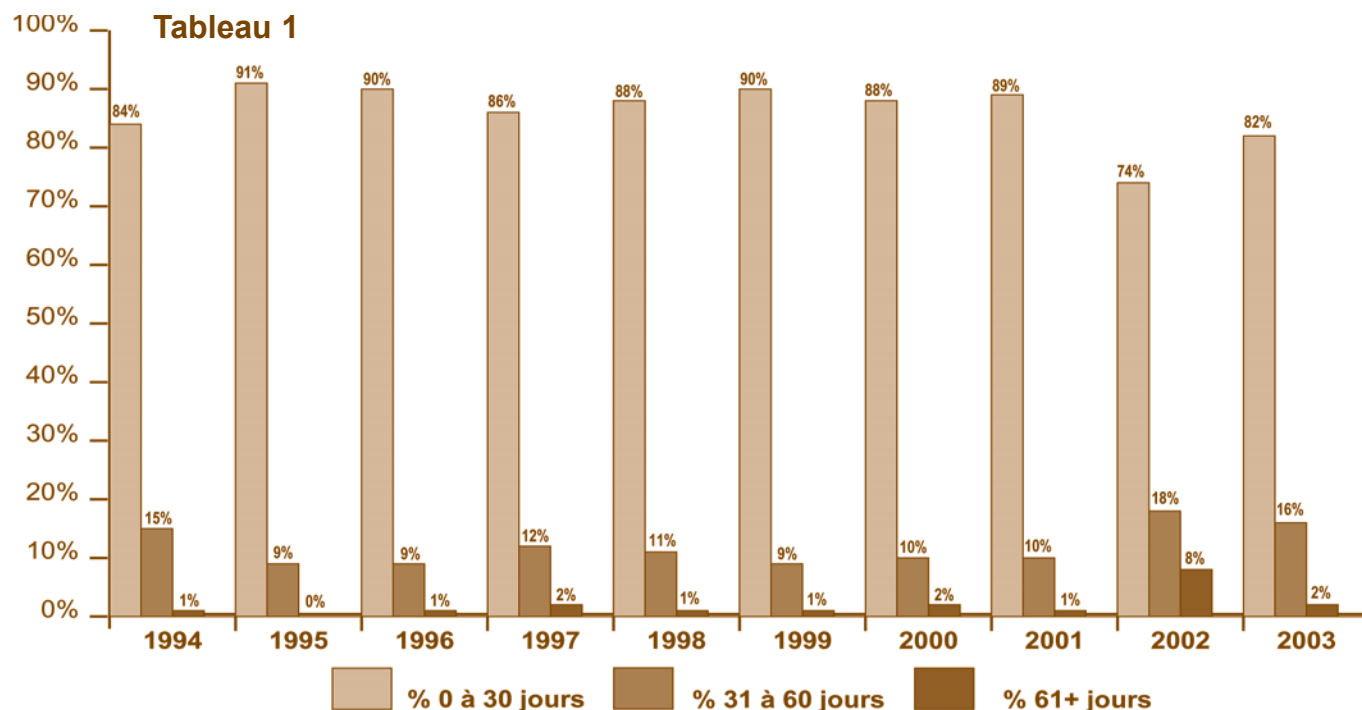
Comme nous l'avons déclaré dans les rapports annuels antérieurs, la Cour du Banc de la Reine du Manitoba a statué sur quatre appels d'accès à l'information en vertu de la LAIPVP :

- *Jaslowski c. Le ministre de la Justice* (20 août 1999, no de cas CI 98-0110175) ;
- **Kattenburg c. Le ministre de l'Industrie, du Commerce et du Tourisme** (19 novembre 1999, no de cas CI 98-01-08704) ;
- *Heber c. La Direction des fourrières, ville de Winnipeg* (9 février 2001, no de cas CI 00-01-21102) ;
- *Sigurdson c. Le ministre de la Conservation* (30 septembre 2002, no de cas CI 01-01-25052).

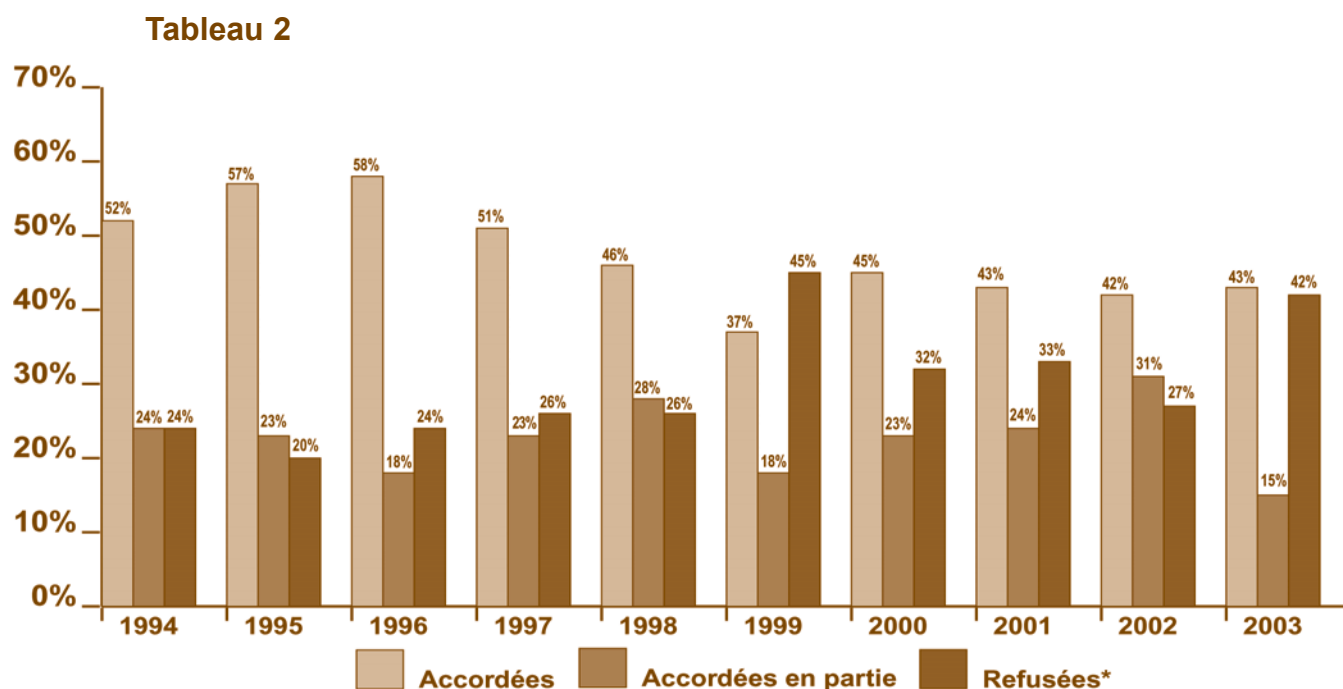
De plus, le tribunal provincial du Manitoba a entendu des plaidoyers sur trois chefs d'accusation portés en vertu de la LRMP contre un professionnel de la santé :

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

Une plainte à notre Bureau en vertu de la LRMP et liée à la même affaire concernant le docteur Mondésir est brièvement mentionnée dans ce rapport annuel sous la rubrique « Recommandations faites en 2003 ».

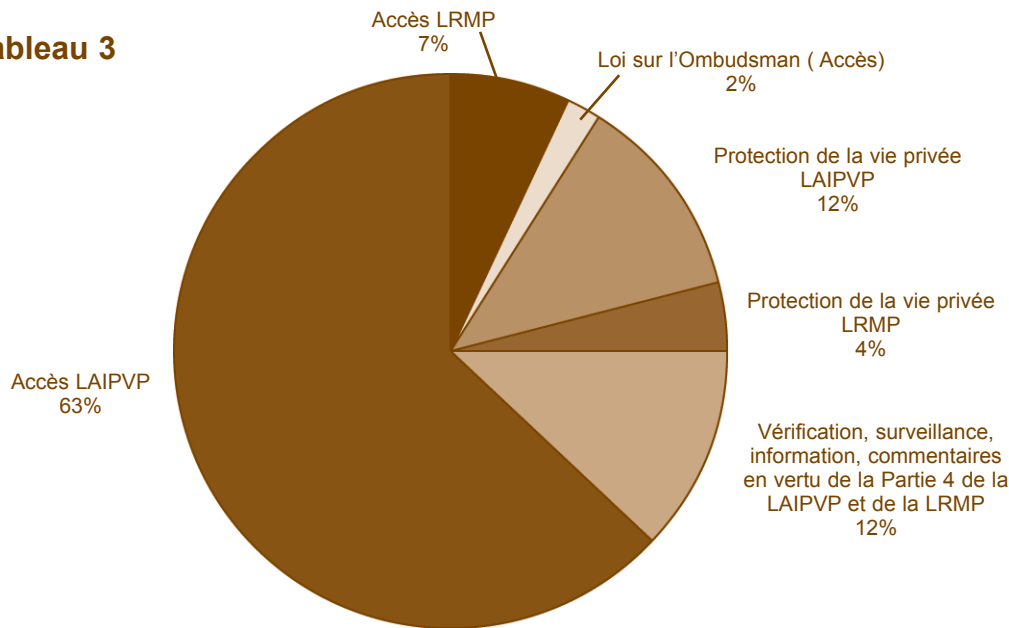


Décisions d'accès à l'information en vertu de la LAI/LAIPVP Agences et ministères provinciaux



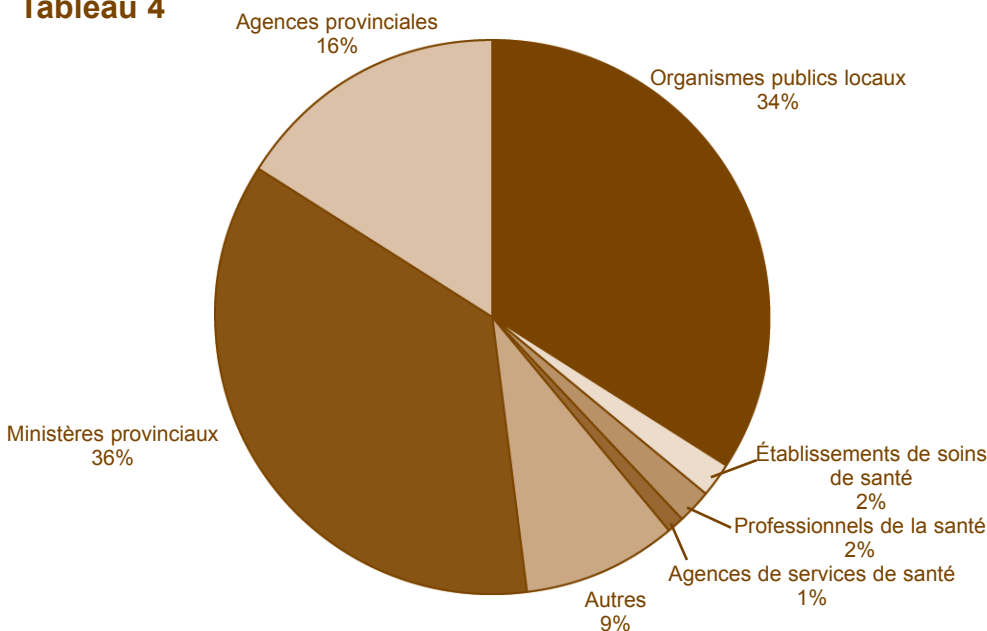
***Nota :** Ces résultats comprennent toutes les demandes refusées parce que le demandeur a été informé que les renseignements n'existaient pas, ou que la demande était répétitive ou que l'existence des renseignements ne pouvait être confirmée ou infirmée.

Tableau 3



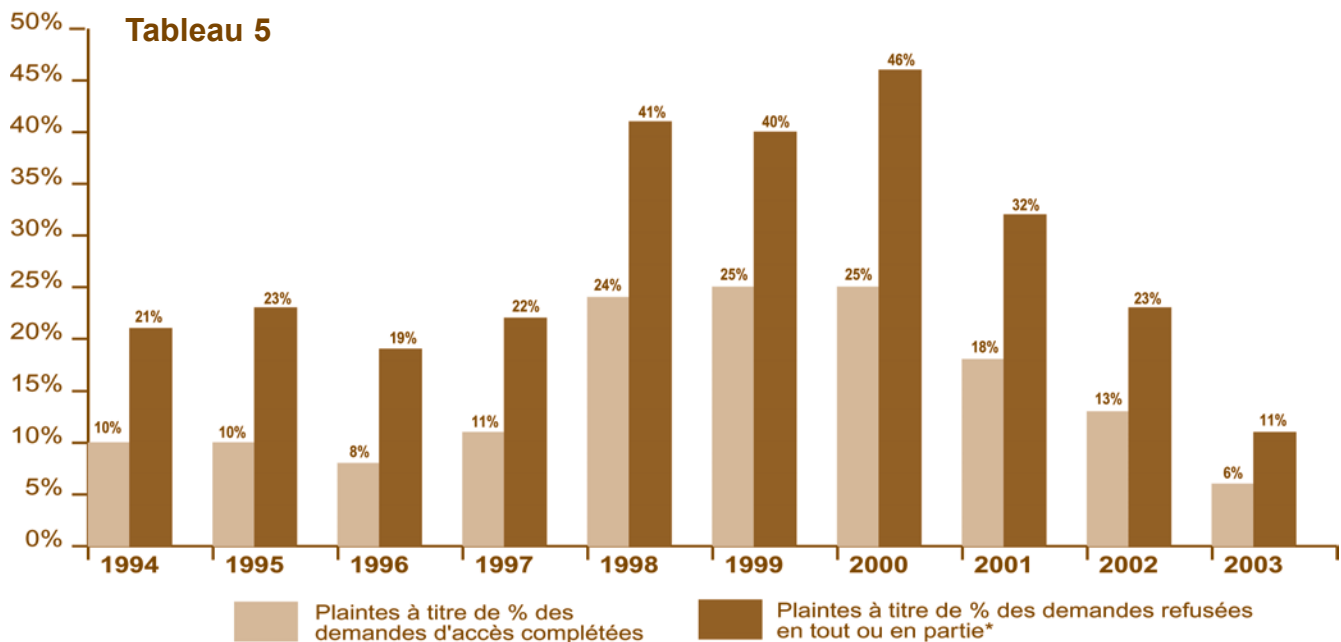
Distribution des cas

Tableau 4



Taux de plaintes relatifs aux demandes d'accès à l'information en vertu de la LAIPVP Agences et ministères provinciaux

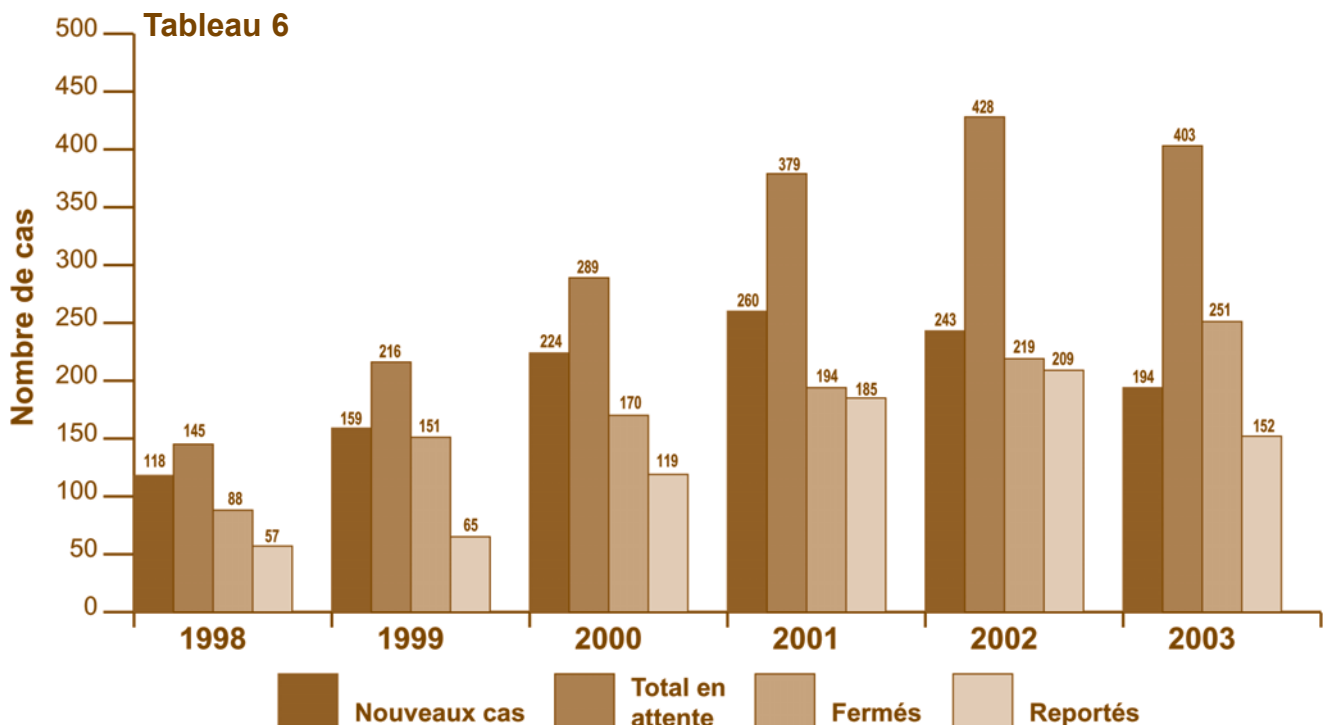
ANNEXE 1



***Nota :** Ces résultats comprennent toutes les demandes refusées parce que le demandeur a été informé que les renseignements n'existaient pas, ou que la demande était répétitive ou que l'existence des renseignements ne pouvait être confirmée ou infirmée.

Charge de travail

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



2003

Renseignements statistiques de

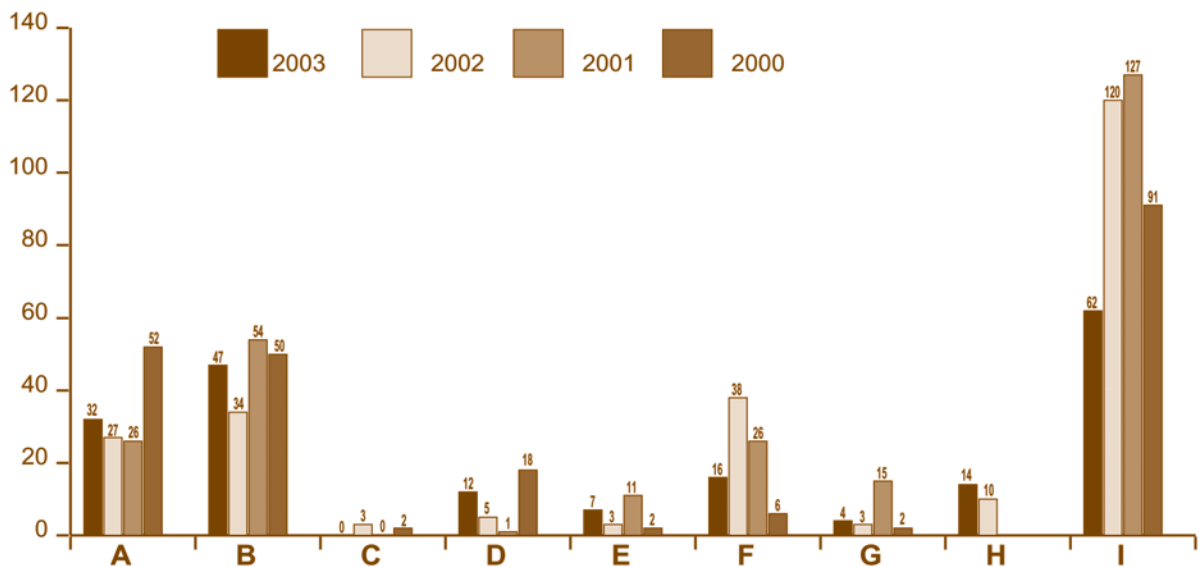


Les cas et leur disposition en 2003

Cent quatre-vingt quatorze dossiers d'accès à l'information et de protection de la vie privée ont été ouverts par notre Bureau en 2003. De ces cas, 132 ont été fermés en 62 ont été reportés en 2004. Notre Bureau a aussi fermé 9 dossiers de 1999, 9 dossiers de 2000, 28 de 2001 et 73 reportés de 2002. En tout, 251 dossiers ont été fermés en 2003.

La disposition des 194 cas d'accès à l'information et de protection de la vie privée reçus en 2003 est illustrée plus bas. Les catégories de disposition, étiquetées de A à I dans le diagramme à barres et utilisées dans tout le rapport annuel, sont expliquées plus bas.

Les cas et leur disposition en 2000-2003



A = Appui en tout ou en partie

Plainte appuyée complètement ou partiellement et, dans les cas de plaintes d'accès à l'information, l'accès a été accordé par le biais de procédures non officielles.

B = Non appui

Plainte non appuyée du tout.

C = Recommandation faite

Plainte appuyée en tout ou en partie et recommandation faite après que les procédures non officielles se soient révélées vaines.

D = Annulation par l'Ombudsman

L'enquête de la plainte a été interrompue avant d'avoir des résultats.

E = Discontinued by Client

L'enquête de la plainte a été interrompue avant d'avoir des résultats.

F = Refus

Après la prise de renseignements, la plainte n'a pas été acceptée pour enquête par l'Ombudsman, généralement pour des raisons de non compétence ou de plainte prématurée.

G = Apport d'aide / de renseignements

Cas instruits en vertu de la Loi sur l'Ombudsman ou la Partie 4 de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée qui se sont terminés par l'apport d'aide ou de renseignements (pas de demande de dossiers).

H = Complétés

Cas instruits 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 commentaires sont complétées.

I = En attente

Plaintes toujours sous enquêtes en date du premier janvier 2004.

Source des plaintes

Collectivité	Nombre
Collectivités sous anonymat*	3
Brandon	3
Camp Morton	1
Dugald	3
East St. Paul	1
Eriksdale	1
Gimli	2
Melita	1
Neepawa	2
Pinawa	2
Rapid City	1
Selkirk	6
St. Andrews	1
Saint-Norbert	1
Saint-Pierre-Jolys	2
Sainte-Rose-du-Lac	3
Saint- Anne	1
Steinbach	1
Swan River	2
Winnipeg	126
Calgary (Alberta)	1
Moose Jaw (Saskatchewan)	1
Thunder Bay (Ontario)	1
Toronto (Ontario)	4
TOTAL	170**

*Le fait de nommer ces petites collectivités pourrait identifier les plaignants de manière inappropriée.

**Cette statistique porte sur les plaintes d'accès à l'information et de protection de la vie privée reçues ou déposées 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*. Elle ne comprend pas les 24 cas initiés en 2003 par l'Ombudsman, en vertu de la Partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP.

Dossiers de plaintes ouverts en 2003 par catégories et disposition en vertu de La Loi sur l'Accès à l'information et la protection de la vie privée

MINISTÈRE OU CATÉGORIE	Total	Refus	Annulation. (Client)	Annulation. (Omb.)	Non appui	Appui en tout ou. en partie	Recom.	En attente
Organisme public								
Affaires autochtones et du Nord	2	-	-	-	1	-	-	1
Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle	1	-	-	-	-	-	-	1
Agriculture et de l'Alimentation	3	-	-	-	2	-	-	1
Conservation*	17	-	-	-	5	8	-	4
Éducation et de la Jeunesse	2	-	-	-	2	-	-	-
Énergie, Sciences et Technologie	1	-	-	-	-	-	-	1
Conseil exécutif	1	-	-	-	-	-	-	1
Services à la famille et Logement	11	-	-	-	8	1	-	2
Services à l'enfant et la famille	1	1	-	-	-	-	-	-
Finances	2	-	-	-	1	1	-	-
Industrie, Développement économique et Mines**	3	1	-	-	1	-	-	1
Industrie, Développement économique et Mines	2	-	-	-	-	-	-	2
Affaires intergouvernementales	3	-	-	-	2	-	-	1
Justice	6	-	-	-	1	1	-	4
Travail et Immigration	4	-	1	-	1	-	-	2
Santé Manitoba	3	-	-	-	1	-	-	2
Manitoba Hydro	8	-	2	1	2	2	-	1
Société des alcools du Manitoba	1	-	-	-	-	-	-	1
Assurance publique du Manitoba	13	2	-	6	-	1	-	4
Transport et Services gouvernementaux	4	-	-	-	2	-	-	2
Commission des accidents du travail	4	-	-	-	-	-	-	4
Organisme public local								
Ville de Winnipeg	17	1	1	-	7	3	-	5
Ville de Hamiota	2	-	-	-	-	2	-	-
Ville de Hartney	1	-	-	-	-	1	-	-
Ville de Manitou	1	-	-	-	1	-	-	-
Ville de Stonewall	2	-	-	-	2	-	-	-
Village de Bowsman	1	-	-	-	1	-	-	-
Village de Ethelbert	1	-	-	-	-	1	-	-
Conseil communautaire de Pikwitonei	1	-	-	-	-	1	-	-
M. R. de Kelsey	1	-	-	-	1	-	-	-
M. R. de Morton	1	-	-	-	-	1	-	-
M. R. de Victoria Beach	1	-	-	-	1	-	-	-
Division scolaire de Brandon	1	-	-	-	-	-	-	1
Division scolaire de Louis Riel	2	-	-	-	1	1	-	-
Division scolaire de Park West	1	-	1	-	-	-	-	-
Division scolaire de Seven Oaks	1	-	-	-	-	-	-	1
Division scolaire de St. James Assiniboina	1	1	-	-	-	-	-	-
District scolaire de Whiteshell	2	-	-	-	-	-	-	2
Division scolaire de Winnipeg	2	-	-	-	2	-	-	-
Université de Winnipeg	3	-	-	-	-	-	-	3
Université du Manitoba	2	-	-	-	-	1	-	1
Office régional de la santé de Brandon	2	-	-	-	-	-	-	2
Office régional de la santé de Winnipeg	1	-	-	-	-	-	-	1
Non un organisme public	5	2	-	3	-	-	-	-
Total	144	8	5	10	45	25	-	51

*Nota : Des 17 plaintes, 10 ont été déposées par un seul particulier.

** « Industrie, Commerce et Mines » et « Industrie, Développement économique et Mines » sont le même ministère, le nom a été modifié vers la fin de l'année.

Dossiers de plaintes ouverts en 2003 par catégories et disposition en vertu de la Loi sur les renseignements médicaux personnels

DÉPOSITAIRE	Total	Refus	Annulation (Client)	Annulation (Omb.)	Non appui	Appui en tout ou en partie	Recom.	En attente
Organisme public								
L'Assurance publique du Manitoba	1	-	-	-	-	1	-	-
Commission des accidents du travail	1	-	-	-	-	1	-	-
Organisme public local								
Division scolaire de Brandon	1	-	-	-	-	-	-	1
Office régional de la santé de Brandon	2	-	-	-	1	1	-	-
Ville de Winnipeg	1	-	-	-	-	-	-	1
Office régional de la santé de Winnipeg	2	2	-	-	-	-	-	-
Université du Manitoba	4	4	-	-	-	-	-	-
Établissement de soins de santé								
Clinique médicale de McGregor	1	-	1	-	-	-	-	-
Clinique médicale de Saint-Pierre	1	-	1	-	-	-	-	-
Professionnel de la santé								
Médecins	4	-	-	1	-	3	-	-
Agence de services de santé								
Infirmières de l'Ordre de Victoria	2	-	-	-	1	1	-	-
Non un organisme public	2	2	-	-	-	-	-	-
Total	22	8	2	1	2	7	-	2

Dossiers de plaintes ouverts par la division d'accès à l'information et la protection de la vie privée en 2003 par catégories et disposition en vertu de la Loi sur l'Ombudsman

MINISTÈRE OU CATÉGORIE	Total	Appui fourni	Refus	Annulation (Client)	Annulation (Omb.)	Information fournie	Non appui	Appui en tout ou en partie	Recom.	En attente
Organisme public										
Conservation	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Services à la famille et Logement	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Organisme public local										
Ville de Winnipeg	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Non un organisme public	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Total	4	-	-	-	-	4	-	-	-	-

Dossiers ouverts par la division d'accès à l'information et la protection de la vie privée en 2003 par catégories et disposition en vertu de la partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP (vérification, surveillance, information et commentaires)

MINISTÈRE OU CATÉGORIE	Total	Appui fourni	Refus	Annulation (Client)	Annulation (Omb.)	Information fournie	Non appui	Appui en tout ou en partie	Recom.	En attente
Conservation	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Assurance publique du Manitoba	1	-	-	-	-	-	-	-	-	
Transport et Services gouvernementaux	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Ville de Dauphin	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Ville de Winnipeg	2	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Direction régionale de l'habitation de Winnipeg	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Université de Winnipeg	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Anonyme	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Détaillant privé	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Clinique médicale Birchwood	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Commentaires	5	-	-	-	-	-	-	-	5	-
Information du public	6	-	-	-	-	-	-	-	6	-
TOTAL	24	-	-	-	1	-	-	-	14	9

Cas reportes des années précédentes par catégories et disposition

Il y a eu 120 cas d'accès à l'information et de protection de la vie privée reportés à 2003 de 2002, 64 de 2001, 14 de 2000, 10 de 1999 et 1 de 1998. De ces 209 cas, 90 ont été reportés à 2004 et 119 ont été conclus comme suit :

LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE	Total	Refus	Annulation (Client)	Annulation (Omb.)	Non appui	Appui en tout ou en partie	Recom.	Complété	Apport d'aide/de renseignements	En attente
Organisme public										
Conservation	4	-	-	-	-	1	-	-		3
(2001) Conservation	2	-	-	-	-	-	-	-		2
Consommation et Corporations	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
(2001) Consommation et Corporations	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(1998) Consommation et Corporations	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(2001) Culture, Patrimoine et Tourisme	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Éducation, Formation et la Jeunesse	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
(2001) Éducation, Formation et la Jeunesse	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Énergie, Sciences et Technologie	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(1999) Environnement	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Conseil exécutif	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Services à la famille et Logement	5	-	-	-	4	-	-	-	-	1
(2001) Services à la famille et Logement	3	-	-	-	1	2	-	-	-	-
(2000) Services à la famille et Logement	3	-	1	-	-	2	-	-	-	-
(1999) Services à la famille et Logement	3	-	-	1	-	2	-	-	-	-
Finances	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Santé	3	2	-	-	-	-	-	-	-	1
(2001) Santé	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(1999) Routes et Transport	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Industrie, Développement économique et Mines	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-
(2001) Industrie, Développement économique et Mines	2	-	1	-	-	-	-	-	-	1
(2000) Affaires intergouvernementales	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Justice	13	1	-	-	6	1	-	-	-	5
(2001) Justice	2	-	-	-	1	-	-	-	-	1
(2000) Justice	2	-	-	1	-	1	-	-	-	-
(1999) Justice	2	-	-	1	-	1	-	-	-	-
Travail et Immigration	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-
(2001) Travail et Immigration	3	-	-	-	1	-	-	-	-	2
Manitoba Hydro	5	-	-	-	1	3	-	-	-	1
(2001) Manitoba Hydro	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
(2001) La Société des alcools du Manitoba	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(2001) La Société des loteries du Manitoba	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
L'Assurance publique du Manitoba	14	-	1	-	-	-	-	-	-	13
(1999) Ressources naturelles	2	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Transportation and Government Services	3	-	1	-	2	-	-	-	-	-
(2001) Transports et Services gouvernementaux	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-
La Commission des accidents du travail	5	-	-	-	2	1	-	-	-	2
(2001) La Commission des accidents du travail	8	-	-	-	4	-	-	-	1	3
(2000) La Commission des accidents du travail	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Organisme public local								-		
(2001) Ville de Brandon	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Ville de Winnipeg	7	-	-	-	4	1	-	-	-	2
(2001) Ville de Winnipeg	7	-	-	-	1	1	-	-	-	5
Municipalité rurale (anonymat protégé) *	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
M. R. de Miniota	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
M. R. de Taché	7	-	-	-	7	-	-	-	-	-
Division scolaire (anonymat protégé) *	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Division scolaire de Brandon	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1

Cas reportes des années précédentes par catégories et disposition *cont'd*

Division scolaire d'Entre-les-Lacs	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Division scolaire Morris MacDonald	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
(2000) Division scolaire Seven Oaks	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Université du Manitoba	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-
(2001) Université du Manitoba	13	-	-	4	-	2	-	-	-	7
Hôpital Misericordia	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Office régional de la santé de Brandon	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Office régional de la santé de Nor-Man	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Office régional de la santé de Winnipeg	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-
(2001) Office régional de la santé de Winnipeg	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
La Loi sur les renseignements médicaux personnels										
(2001) Services à la famille et Logement	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Santé	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Justice	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
L'Assurance publique du Manitoba	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
(2001) L'Assurance publique du Manitoba	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Organisme public local										
(1999) Ville de Winnipeg	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Office régional de la santé de Brandon	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Office régional de la santé d'Entre-les-Lacs	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(2001) Office régional de la santé d'Entre-les-Lacs	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Établissement de santé										
Clinique Assiniboine	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Centre Deer Lodge	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Centre des sciences de la santé	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-
(2001) Centre des sciences de la santé	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Hôpital général Seven Oaks	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(2001) Hôpital général Seven Oaks	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Souris Medical Associates	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Hôpital général de Saint-Boniface	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Professionnel de la santé										
(2000) Chiropraticien	3	-	-	3	-	-	-	-	-	-
Médecin	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(2001) Médecin	2	-	-	1	-	-	-	-	-	1
(2000) L'optométriste Keith Mondésir**	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Psychologue	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
(2001) Psychologue	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Agence de services de santé										
Infirmières de l'Ordre de Victoria	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP										
(2001) Consommateur et Corporations	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
(2001) Finances	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
Commentaires	5	-	-	-	1	1	-	1	-	2
Éducation publique	5	-	-	-	-	-	-	3	-	2
La Loi sur l'Ombudsman										
Éducation, Formation et Jeunesse	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Commission des accidents du travail	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Non un organisme public	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Total	209	3	8	12	55	32	3	5	1	90

*Nommer ces entités pourrait identifier les plaignants de manière inappropriée.

**Le nom de ce dépositaire a été rendu public à titre d'objet de procédures judiciaires liées aux questions de la LRMP visées dans ce cas.

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 de Bureau reflète ses deux divisions :

- **La Division de l'Accès à l'information et la protection de la vie privée** qui fait enquête en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.
- **La Division de l'Ombudsman** qui fait enquête sur les plaintes en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman* portant sur toute loi, décision, recommandation ou omission reliées à une affaire d'administration par tout ministère ou agence du gouvernement provincial ou des gouvernements municipaux.

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