

# MANITOBA OMBUDSMAN



**2005 Annual Report  
Access and Privacy**

**Rapport Annuel 2005  
Accès à l'information et  
protection de la vie privée**



# Ombudsman Manitoba

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

31 mars 2006

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

Monsieur,

Conformément aux paragraphes 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, c'est avec plaisir que je sou mets le huitième rapport annuel de l'Ombudsman du Manitoba en vertu de ces Lois, pour l'année civile du 1<sup>er</sup> janvier 2005 au 31 décembre 2005.

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

L'Ombudsman du Manitoba



Irene A. Hamilton

# TABLE DES MATIÈRES

---

<b>Un message de l’Ombudsman</b>	<b><u>3</u></b>
<b>Le Bureau de l’Ombudsman</b>	<b><u>5</u></b>
Au sujet du Bureau de l’Ombudsman	<u>5</u>
La législation manitobaine sur l’accès à l’information et la vie privée	<u>5</u>
Mandat de l’Ombudsman en vertu de la Législation	<u>7</u>
Budget et personnel	<u>8</u>
Organigramme	<u>9</u>
<b>Aperçu de 2005</b>	<b><u>10</u></b>
<b>Affaires d’accès à l’information</b>	<b><u>12</u></b>
Aperçu des dossiers de plaintes portant sur l’accès ouverts en 2005	<u>12</u>
Aperçu des dossiers de plaintes portant sur l’accès fermés en 2005	<u>13</u>
Mise à jour sur la conformité à l’article 12	<u>13</u>
<b>Affaires de protection de la vie privée</b>	<b><u>16</u></b>
Aperçu des dossiers de plaintes portant sur la vie privée ouverts en 2005	<u>16</u>
Aperçu des dossiers de plaintes portant sur la vie privée fermés en 2005	<u>17</u>
Procédures relatives aux plaintes portant sur la vie privée	<u>17</u>
<b>Recommandations faites par l’Ombudsman en 2005</b>	<b><u>19</u></b>
<b>Aucune décision du tribunal en 2005</b>	<b><u>27</u></b>
<b>Renseignements statistiques</b>	<b><u>28</u></b>
Tableau des charges de travail	<u>28</u>
Cas et dispositions en 2005	<u>29</u>
Types de cas dont les dossiers ont été ouverts en 2005	<u>30</u>
Distribution des cas dont les dossiers ont été ouverts en 2005	<u>30</u>
Cas en 2005, ventilés par Loi, Organisme public/Dépositaire et Disposition	<u>31</u>
<b>Glossaire des termes</b>	<b><u>35</u></b>

## UN MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

---

C'est avec plaisir que je dépose ce rapport sur les activités de notre Bureau pour l'année 2005. Depuis ma nomination au poste d'Ombudsman, en vigueur le 31 mars 2005, mes collègues et moi avons apporté des changements importants au sein de notre bureau. J'ai confiance que ces changements nous permettront d'améliorer notre service et d'apporter une plus grande assistance à ceux avec qui nous interagissons.

Nous savons que la communication externe est essentielle au travail que nous faisons. Pour que le public demande de l'aide de l'Ombudsman, il doit nous connaître, savoir ce que nous faisons et où nous sommes. Le rapport annuel est un premier pas vers une communication plus efficace avec le public. Le rapport est conçu pour démontrer le résultat de notre travail et la façon dont ce dernier est lié au mandat législatif que nous avons reçu. Nous imprimons un nombre bien moindre de copies du rapport annuel, mais nous le distribuons en format cédérom afin d'atteindre le plus grand nombre de personnes possible, tout en gardant les coûts et la quantité de papier utilisée au minimum. Nous avons un comité du rapport annuel qui est toujours à l'affût d'idées nouvelles et différentes au sujet du rapport, y compris la façon de le rendre plus informatif et accessible. Nous apprécions vos commentaires.

Je crois qu'il est important de rencontrer personnellement les particuliers responsables des prises de décisions au gouvernement. À la fin de l'année, j'avais rencontré chaque Comité de gestion de la direction ministérielle au gouvernement du Manitoba, sauf un. J'ai aussi rencontré les hauts fonctionnaires de la ville de Winnipeg. J'espère pouvoir élargir ce contact afin d'inclure les fonctionnaires municipaux partout dans la province, afin de développer une meilleure compréhension de nos rôles dans l'exercice démocratique à laquelle nous participons tous.

Le Bureau lui-même est en changement. Un défi mentionné par le passé était le besoin de ressources supplémentaires pour accomplir le travail efficacement et dans des délais raisonnables. Nous avons apporté des modifications qui permettent une évaluation de ce qui est nécessaire pour accomplir notre travail efficacement et dans des délais raisonnables. Nous avons aussi réaffecté des postes de gestions au sein du Bureau afin d'améliorer nos capacités d'enquête, de recherche et d'éducation. L'organigramme compris dans ce rapport démontre l'affectation de nos ressources le 31 décembre 2005.

La communication interne est importante pour tout organisme et ceci a été adopté formellement dans notre Bureau par le biais de réunions à horaire fixe pour tout le personnel, les deux divisions du Bureau, l'équipe de gestion et les équipes des opérations. Un manuel administratif a été conçu et a été finalisé et publié avant l'été. C'est un excellent outil pour confirmer les politiques et procédures du Bureau, et il sert aussi comme outil d'enseignement important pour les nouveaux employés qui se joignent au Bureau. Afin d'améliorer la vitalité du document, il est mis à jour et modifié par des bulletins réguliers qui contiennent de nouvelles informations.

Sur une note plus personnelle, je voudrais remercier les personnes dévouées avec qui je travaille pour l'aide formidable qu'elles m'ont apportée au cours des derniers mois, et pour leur engagement envers le travail important qu'elles accomplissent pour la population du Manitoba.

# LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

---

## AU SUJET DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

L'Ombudsman est un fonctionnaire indépendant de l'Assemblée législative qui possède de grandes attributions pour mener des enquêtes en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.

La structure du Bureau reflète ses deux divisions opérationnelles :

- **La Division de l'accès à l'information et la protection de la vie privée**, qui fait enquête sur les plaintes d'accès et de vie privée et révise la conformité en vertu de la *Loi d'accès à l'information et la protection de la vie privée*.
- **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 liées à une affaire d'administration par toute agence ou tout ministère du gouvernement provincial ou d'un gouvernement municipal.

De plus amples renseignements au sujet du Bureau de l'Ombudsman se trouvent sur notre site Web à l'adresse [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca).

Une copie des Lois mentionnées plus haut se retrouve sur le site Web des publications législatives à l'adresse [www.gov.mb.ca/chc/statpub/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/chc/statpub/index.fr.html).

## LA LÉGISLATION MANITOBAINE SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Les lois sur l'accès et la vie privée, au Canada et de par le monde, sont basées sur deux principes fondamentaux :

- le droit d'accès à l'information gardé par des organismes publics, y compris les renseignements sur soi-même, assujetti à des exceptions limitées et précises ;
- l'obligation pour les organismes publics de protéger la confidentialité des renseignements personnels recueillis, gardés, utilisés et communiqués.

La législation manitobaine sur l'accès et la vie privée incorpore ces principes.

### ***La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)***

La LAIPVP est entrée en vigueur le 4 mai 1998, et s'appliquait initialement uniquement aux ministères et agences du gouvernement provincial. Elle a été élargie afin d'inclure la ville de Winnipeg, un organisme public local, le 31 août 1998. Depuis le 3 avril 2000, tous les organismes publics locaux, ce qui comprend les organismes d'éducation, de soins de santé et de gouvernements locaux, sont assujettis à la LAIPVP.

La Loi régit l'accès aux renseignements généraux et personnels conservés par les organismes publics et prescrit les exigences auxquelles les organismes doivent se conformer pour protéger la confidentialité des renseignements personnels contenus dans les dossiers qu'ils conservent.

#### **Les organismes publics** comprennent :

- Les ministères du gouvernement provincial, les bureaux des ministres du gouvernement, le Bureau du conseil exécutif, et les agences, y compris certains conseils, certaines commissions et autres organismes ;
- Les organismes de gouvernements locaux, tels que la ville de Winnipeg, les municipalités, les gouvernements de districts locaux, les districts d'aménagement et les districts de conservation ;
- Les organismes d'éducation, tels que les divisions scolaires, les universités et les collèges ;
- Les organismes de soins de santé comme les hôpitaux et les régies régionales de la santé.

### ***La Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP)***

La LRMP est entrée en vigueur le 11 décembre 1997. Cette loi fournit aux particuliers le droit d'accès à leurs propres renseignements médicaux personnels détenus par des dépositaires et exige que ces derniers protègent la confidentialité des renseignements médicaux personnels contenus dans leurs dossiers.

#### **Les dépositaires** comprennent :

- Les organismes publics, tels que définis en vertu de la LRMP ;
- Les professionnels de la santé, tels que les médecins, dentistes, physiothérapeutes et chiropraticiens ;

- Les établissements de soins de santé comme les hôpitaux, les cliniques médicales, les foyers de soins de santé personnels, les centres de santé communautaires et les laboratoires ;
- Les agences de services de santé qui offrent des soins en vertu d'un accord avec un administrateur.

### **LES ATTRIBUTIONS DE L'OMBUDSMAN EN VERTU DE LA LÉGISLATION**

La LAIPVP et la LRMP prévoient une révision indépendante des décisions d'accès et de confidentialité des organismes publics et des dépositaires, par l'Ombudsman du Manitoba. La Division d'accès et de vie privée du Bureau de l'Ombudsman mène des enquêtes sur les plaintes et révisé la conformité à la LAIPVP et à la LRMP.

#### **Les plaintes**

Des plaintes en vertu de la Partie 5 de la LAIPVP et de la LRMP peuvent être déposées si, par exemple, une personne croit qu'un organisme public ou un dépositaire :

- n'a pas répondu à la demande d'accès dans les délais prévus par la loi ;
- a refusé l'accès demandé à des renseignements enregistrés ;
- a demandé un droit déraisonnable ou non autorisé en relation à la demande d'accès ;
- a refusé de corriger les renseignements personnels ou les renseignements médicaux personnels tel que demandé ;
- a recueilli, utilisé ou communiqué des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels d'une façon que le particulier croit être contraire à la protection en vertu de la LAIPVP et de la LRMP.

De plus, l'Ombudsman peut commencer une enquête ou révision de toute affaire relevant de la LAIPVP et de la LRMP, lorsqu'il y a motif valable.

#### **Les révisions**

La Partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP prescrit les autres attributions et devoirs de l'Ombudsman, en plus des enquêtes sur les plaintes reliées à l'accès et à la vie privée. Ces attributions comprennent le pouvoir :

- de mener des enquêtes et des vérifications et de faire des recommandations pour surveiller et assurer la conformité aux Lois ;
- d'informer le public au sujet des Lois et de recevoir les commentaires du public sur ces Lois ;
- de commenter les conséquences sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée des projets et programmes législatifs proposés par les organismes publics et les pratiques des dépositaires ;
- de commenter sur les conséquences sur la protection de la vie privée de l'utilisation ou de la communication de renseignements personnels et de renseignements médicaux personnels pour le couplage des dossiers ou l'utilisation de la technologie de l'information dans la collecte, le stockage, l'utilisation ou le transfert de tels renseignements.

Les enquêtes et révisions sont menées en privée et de façon aussi informelle que possible. Néanmoins, l'Ombudsman possède toutes les attributions et protections d'un commissaire, en vertu de la Partie V de la *Loi sur la preuve au Manitoba*, lors d'enquête en vertu de la LAIPVP et de la LRMP. L'Ombudsman peut exercer ce pouvoir autorisé pour assigner des témoins ou recueillir la preuve sous la foi du serment.

## **BUDGET ET PERSONNEL**

### **Budget pour 2005 - 2006**

Notre budget de 2 476 900 \$ pour les salaires et autres dépenses est ventilé comme suit :

Total des salaires et avantages sociaux pour 29,5 postes	2 019 700 \$
--	--------------

(Les postes suivants sont alloués par division)

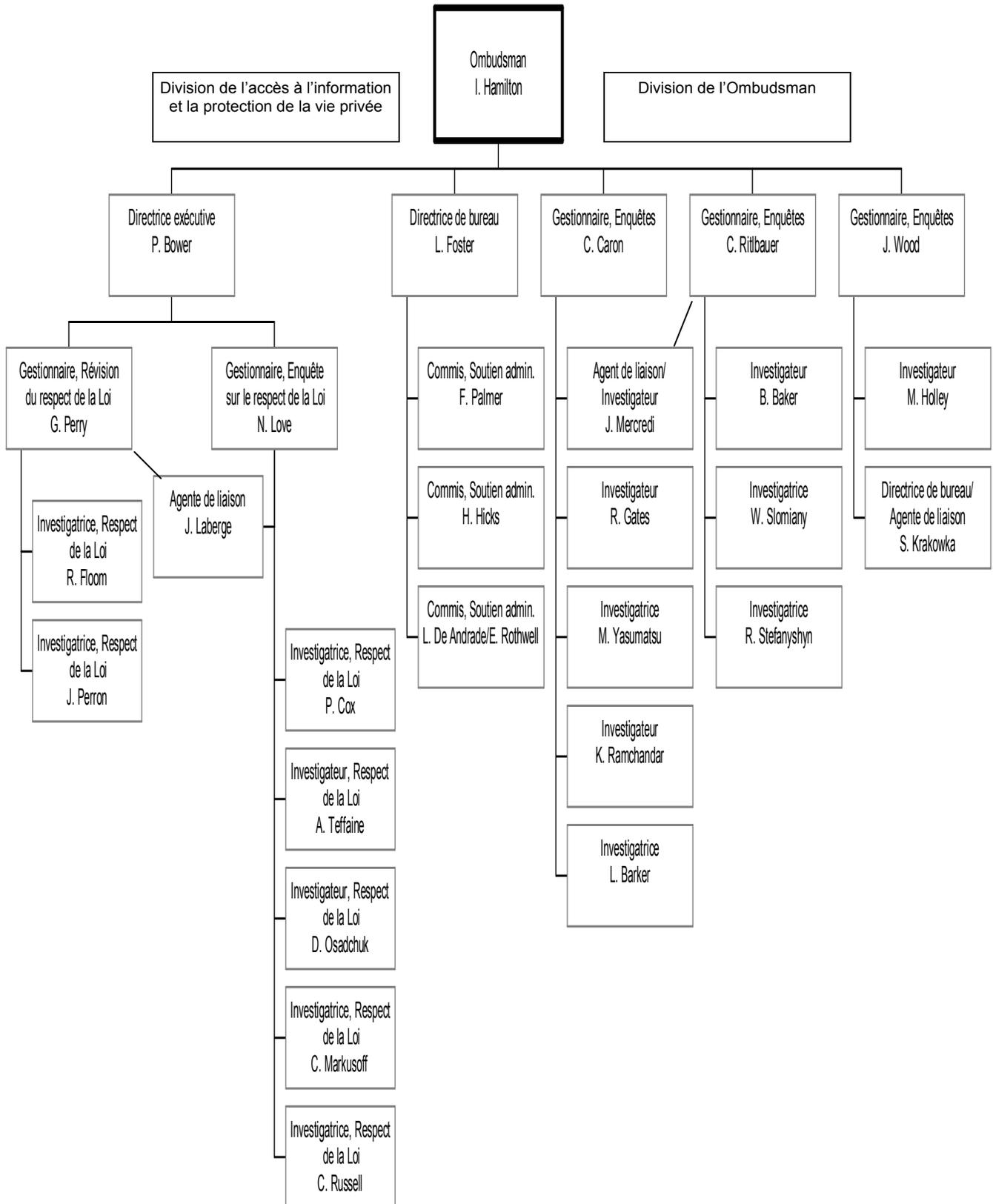
- 11 Division d'accès à l'information et de protection de la vie privée
- 13 Division de l'Ombudsman
- 4,5 Administration

Autres dépenses	457 200 \$
-----------------	------------

### **Personnel**

Voir l'organigramme à la page suivante.

# ORGANIGRAMME



## APERÇU DE 2005

---

La Division d'accès à l'information et de protection de la vie privée a ouvert 242 nouveaux dossiers en 2005, en vertu de 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), une diminution des 369 dossiers ouverts l'année précédente. Les dossiers ouverts comprenaient des plaintes en vertu de la Partie 5 de la LAIPVP et de la LRMP (226), et des affaires commencées par notre bureau en vertu de la Partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP (16). Parmi les nouvelles plaintes, 112 étaient originaires de Winnipeg (50 %), 93 étaient originaires de 19 autres communautés du Manitoba (41 %), et 21 étaient originaires de 11 communautés dans 5 autres provinces (9 %).

Il y a eu 214 cas reportés de 2004, chiffrant la charge de travail de 2005 à 456 cas. Le tableau de la charge de travail dans la section Renseignements statistiques fournit une comparaison annuelle de nos charges de travail depuis 1998. Nous avons fermé 350 des 456 dossiers et reporté les 106 restants à 2006. La diminution du volume de dossiers ouverts l'an dernier a contribué au plus haut taux de fermetures au cours d'une année dans la Division, ce qui a réduit de façon importante le nombre de dossiers en attente.

Au cours de l'année, le personnel a aussi répondu à environ 620 demandes du public sur des affaires d'accès et de vie privée. Ces requêtes portaient sur des questions ou des inquiétudes au sujet de la LAIPVP et la LRMP. Principalement, nous avons fourni des renseignements sur les droits des particuliers, les obligations des organismes publics et des dépositaires et sur l'application de la législation dans des situations précises. Lorsque des questions hors compétence ont été soulevées, nous avons dirigé les particuliers vers les organismes appropriés.

En 2005, la Division de l'accès et de la vie privée a participé à une variété de présentations, panels et ateliers sur différents sujets, y compris le rôle et les attributions du Bureau de l'Ombudsman, la compréhension de l'accès à l'information et la protection de la vie privée, la technologie de l'information et les questions qu'affronte la communauté des commissaires à la vie privée canadiens. Dans ces diverses présentations, notre auditoire était composé du public, de représentants du gouvernement, de cadres supérieurs et directeurs de l'extérieur du Manitoba, et de membres des bureaux des commissaires à la vie privée et de Communication Canada. La Division a aussi fait des présentations conjointes avec nos collègues de la Division de l'Ombudsman à des ministères particuliers du gouvernement et à des organismes sur des questions administratives d'accès et de vie privée qui étaient particulières à ces bureaux.

Une question d'intérêt particulier à ce moment est la gestion des renseignements des dossiers électroniques. Par exemple, le courrier électronique et la nouvelle technologie sans fil posent d'énormes défis à la protection de la vie privée et l'accès à l'information sur une base quotidienne. Pour avoir une meilleure compréhension de la façon dont le gouvernement s'attaque à ces problèmes, nous avons rencontré les représentants de Technologie de l'information et des communications du Manitoba et de Santé Manitoba.

La technologie est une question qui, entre autres considérations de vie privée et d'accès, sera discutée lors d'un événement à venir qui sera présenté par Culture, Patrimoine et Tourisme Manitoba, le ministère responsable de l'administration de la LAIPVP. En 2005, notre Bureau a fourni des ressources humaines et financières pour aider à organiser la conférence "*Privacy in the Public Sector: Challenges and Solutions*", (n.t. conférence en anglais) qui sera tenue à Winnipeg, le 4 mai 2006. Des ateliers associés sur la gestion des demandes d'accès en vertu de la LAIPVP et de la mise en œuvre de la protection de la vie privée dans les organismes, suivront le 5 mai. Le personnel de notre Bureau participera à la conférence et présentera un atelier.

La vulgarisation par le biais de notre site Web a continué en 2005, quoique nous n'avons posté aucun nouveau sommaire de cas. Un comité du Bureau a été formé pour la nouvelle conception de notre site Web afin de le mettre à jour, et de le rendre plus opportun et convivial. Le comité évalue le plan d'ensemble, le contenu et l'efficacité de notre site Web. Nous nous attendons à ce que les changements soient opérationnels en 2006, mais le travail du comité du site Web sera sur une base continue.

Depuis environ juin 2001, la Division d'accès et de vie privée du Bureau est organisée en deux équipes, le Groupe d'enquête sur la conformité, responsable des enquêtes sur les plaintes en vertu de la Partie 5 de la LAIPVP et de la LRMP, et le Groupe de révision de la conformité, responsable des révisions en vertu de la Partie 4 des Lois. Cette situation a continué en 2005.

À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2006, les rôles des deux équipes ont été modifiés afin que chaque équipe ait des responsabilités en vertu des Parties 4 et 5 des Lois, mais les équipes sont assignés à des organismes publics ou des dépositaires précis. L'objectif de cette réorganisation est d'avoir une allocation plus équilibrée du personnel et du déroulement des opérations dans les deux groupes. Ce sera aussi une occasion de stimuler des relations entre notre Bureau et ces entités avec lesquelles nous travaillons sur des affaires de LAIPVP et de LRMP.

## AFFAIRES D'ACCÈS À L'INFORMATION

---

Un des objectifs de la LAIPVP et de la LRMP est de permettre le droit à l'accès aux dossiers maintenus par des organismes publics ou des dépositaires, assujetti à des exceptions limités et précises prescrites dans ces Lois.

Lorsqu'une demande d'accès est faite en vertu de la LAIPVP ou de la LRMP, le demandeur a le droit de déposer une plainte auprès de l'Ombudsman au sujet de toute décision, acte ou tout défaut d'agir reliés à la demande. Les types de plaintes portant sur l'accès qui peuvent être faits peuvent comprendre : le défaut de réponse à la demande dans le délai prescrit de 30 jours, une prorogation du délai pour une réponse en vertu de la LAIPVP, le montant des droits demandés, le refus d'accès en tout ou en partie aux dossiers demandés, le refus d'apporter des corrections à des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels, et d'autres aspects en matière de procédures reliés à la demande d'accès.

### APERÇU DES DOSSIERS DE PLAINTES PORTANT SUR L'ACCÈS OUVERTS EN 2005

En 2005, 192 nouveaux dossiers de plaintes portant sur des questions d'accès ont été ouverts en vertu de la Partie 5 de la LAIPVP et de la LRMP. Le tableau suivant ventile les plaintes portant sur l'accès.

Type de plainte d'accès	Total	LAIPVP	LRMP
Pas de réponse	73	71	2
Prorogation	3	3	s/o*
Droits	5	5	-
Refus d'accès	105	104	1
Autres	6	6	-
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>189</b>	<b>3</b>

\*S/O : Sans objet puisque les prorogations ne s'appliquent pas en vertu de la LRMP

## APERÇU DES DOSSIERS DE PLAINTES PORTANT SUR L'ACCÈS FERMÉS EN 2005

Au cours de 2005, 269 plaintes en vertu de la Partie 5 de la LAIPVP et de la LRMP portant sur des affaires d'accès ont été fermés. Le tableau suivant ventile les dispositions de ces plaintes portant sur l'accès.

Type de plaintes d'accès	LAIPVP	LRMP	Total	Refus ou abandon	Appui en tout ou en partie	Non appuyé
Refus d'accès	169	9	178	44	37	97
Défaut de réponse	49	3	52	9	41	2
Droits	12	0	12	1	4	7
Prorogation	3	0	3	-	2	1
Autres	10	2	12	5	3	4
Hors compétence	0	12	12	12	-	-
<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>26</b>	<b>269</b>	<b>71</b>	<b>87</b>	<b>111</b>

## MISE À JOUR SUR LA CONFORMITÉ À L'ARTICLE 12 DE LA LAIPVP

Dans notre rapport annuel précédent, nous avons fait un compte-rendu de notre *Évaluation de la conformité à l'article 12 de la LAIPVP*, publiée en juin 2005. Cette évaluation a révisé un échantillon de 268 lettres de réponses lorsque l'accès était refusé, en tout ou en partie, et il a été déterminé que 44 de ces lettres, ou 16 %, contenaient tous les éléments exigés par l'article 12(1)(c) de la LAIPVP. Lorsque l'accès est refusé, un organisme public doit informer un demandeur de la base du refus, des informations personne-ressource pour un employé qui peut répondre aux questions du demandeur au sujet du refus, et qu'une plainte peut être déposée auprès de l'Ombudsman au sujet du refus.

À la suite de la publication des résultats de notre évaluation, nous avons écrit à un certain nombre d'organismes publics et les avons rencontrés pour réviser les résultats de la conformité à l'article 12. Nous les avons aussi informés de la politique mise en œuvre en juillet 2005. Nous réviserons dorénavant le contenu des lettres de réponses que nous recevrons au cours d'une enquête, et retournerons toutes les lettres de réponses qui ne contiennent pas tous les éléments exigés par la Loi, à l'organisme public pour révision. Une réponse révisée est exigée pour expédition au plaignant avec copie à notre Bureau, dans les 14 jours.

Dans notre révision de mise à jour entre le 1<sup>er</sup> juillet et le 31 décembre 2005, nous avons reçu 49 lettres de réponses où l'accès était refusé, en tout ou en partie. Même si cet échantillon est beaucoup plus petit que dans l'étude précédente, nous avons noté des améliorations importantes, particulièrement dans l'énoncé des raisons de refus et du titre et numéro de téléphone d'un dirigeant ou d'un employé de l'organisme public qui peut répondre aux questions de demandeur au sujet du refus.

Ce qui suit fournit une comparaison des résultats de notre rapport publié en juin 2005 (basé sur 268 lettres de réponses de 2002, 2003 et la première moitié de 2004) à la révision des 49 lettres de réponses du 1<sup>er</sup> juillet au 31 décembre 2005. Les résultats récents sont indiqués en premier et les résultats antérieurs sont affichés entre parenthèses, avec les pourcentages arrondis.

Notre évaluation de 49 (268) lettres de réponses par les organismes public lorsque l'accès a été refusé en tout ou en partie, a déterminé que 38 (44) lettres ou 78 % (16 %) contenaient tous les éléments obligatoires exigés par l'article 12(1)(c) de la LAIPVP.

Lorsque l'accès a été refusé basé sur une détermination que le dossier n'existe pas ou ne peut être retrouvé, la Loi exige que la lettre de réponse de l'organisme public informe le demandeur de quatre éléments d'information. Il y a eu 3 (72) lettres de réponses dans cette catégorie. Parmi ces dernières, 3 (19) lettres ou 100 % (26 %) se conformaient à l'exigence d'inclure les quatre éléments d'information.

Lorsque l'accès a été refusé basé sur une détermination que les exceptions à la communication s'appliquaient au dossier existant, la Loi exige que la lettre de réponse de l'organisme public informe le demandeur de cinq éléments d'information. Il y a eu 46 (196) lettres de réponses dans cette catégorie. Parmi ces dernières, 35 (25) lettres ou 76 % (13 %) se conformaient à l'exigence d'inclure les cinq éléments d'information. Pour chacun des cinq éléments, le demandeur a été informé :

- des raisons du refus, 89 % (34 %)
- de la disposition particulière de la LAIPVP sur laquelle le refus est basé, 89 % (88 %)
- du titre d'un directeur ou employé de l'organisme public qui peut répondre aux questions du demandeur au sujet du refus, 91 % (40 %)

- le numéro de téléphone au bureau d'un directeur ou employé de l'organisme public qui peut répondre aux questions du demandeur au sujet du refus, 93 % (40 %)
- que le demandeur peut déposer une plainte au Bureau de l'Ombudsman au sujet du refus, 96 % (96 %)

Nous avons aussi comparé le taux de conformité par agences et ministères provinciaux (AMP) à celui des organismes publics locaux (OPL). Il y a eu 36 (183) lettres par des OPL et 32 (33) de ces lettres ou 89 % (18 %) se conformaient à l'article 12(1)(c). Des 13 (85) lettres par les OPL, 6 (11) lettres ou 46 % (13 %) étaient conformes.

## AFFAIRES DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

---

Afin d'aider à protéger la confidentialité des informations, la LAIPVP et la LRMP prescrivent des règles concernant la collecte, la rétention, l'utilisation, la déclaration, la sécurité et la destruction de renseignements personnels et de renseignements médicaux personnels consignés, gardés par les organismes publics et les dépositaires.

Les particuliers ont un droit de déposer une plainte auprès de l'Ombudsman s'ils croient qu'un organisme public en vertu de la LAIPVP ou un dépositaire en vertu de la LRMP ne s'est pas conformé aux Lois et que comme résultat leur vie privée a été violée. Les types de plaintes qui peuvent être déposées comprennent la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels en vertu de la LAIPVP ou de renseignements médicaux personnels en vertu de la LRMP.

### APERÇU DES DOSSIERS DE PLAINTES PORTANT SUR LA VIE PRIVÉE OUVERTS EN 2005

En 2005, 34 nouveaux dossiers de plaintes portant sur la vie privée ont été ouverts en vertu de la Partie 5 de la LAIPVP et de la LRMP. Le tableau suivant ventile les plaintes portant sur la vie privée.

Type de plaintes sur la vie privée	Total	LAIPVP	LRMP
Collecte	10	7	3
Utilisation	6	4	2
Communication	17	14	3
Sécurité	1	-	1
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>25</b>	<b>9</b>

## APERÇU DES DOSSIERS DE PLAINTES PORTANT SUR LA VIE PRIVÉE FERMÉS EN 2005

Au cours de 2005, 56 dossiers de plaintes en vertu de la Partie 5 de la LAIPVP et de la LRMP ont été fermés. Le tableau suivant ventile les dispositions de ces plaintes portant sur la vie privée.

Type de plaintes sur la vie privée	LAIPVP	LRMP	Total	Refus ou abandon	Appui en tout ou en partie	Non appuyé
Collecte	6	10	16	10	4	2
Utilisation	7	2	9	5	3	1
Communication	17	11	28	15	2	11
Sécurité	2	1	3	-	1	2
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>56</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>16</b>

## PROCÉDURES RELATIVES AUX PLAINTES PORTANT SUR LA VIE PRIVÉE

Nous avons noté que les particuliers qui déposent des plaintes portant sur la vie privée, à notre Bureau, le font souvent sans avoir d'abord contacté l'organisme public ou le dépositaire pour tenter de régler leurs problèmes de protection de la vie privée. Dans de nombreux cas, les particuliers sont incapables de fournir à notre Bureau les détails de base relatifs à leurs plaintes, comme la description des informations visées et ce qui a été fait de ces informations. Lorsque les particuliers peuvent fournir des détails, ils veulent généralement savoir la raison pour laquelle l'organisme public ou le dépositaire collecte, utilise ou communique leurs renseignements personnels ou leurs renseignements médicaux personnels.

Nous avons une attente générale que, avant de déposer une plainte auprès de notre Bureau, un particulier contactera d'abord l'organisme public ou le dépositaire afin d'obtenir une explication et de demander une mesure corrective, au besoin. Lorsqu'un particulier n'a pas fait ceci, nous avons mis en œuvre une procédure pour rediriger le plaignant vers l'organisme public ou le dépositaire. Nous aidons aussi les plaignants à identifier une personne dans l'organisme public ou chez le dépositaire, avec laquelle ils peuvent régler leurs questions. Si le particulier connaît le nom de la personne qui gère les informations, cette personne peut être la mieux à même d'expliquer ce qu'a été fait avec les renseignements et pourquoi cela a été fait. Dans d'autres circonstances, nous fournissons les informations ressource pour le personnel de protection de la vie privée de l'organisme public ou du dépositaire.

Cette mesure offre une possibilité au particulier d'obtenir une réponse à ses préoccupations directement de l'organisme public ou du dépositaire. Elle offre aussi une occasion à l'organisme public ou le dépositaire de régler et de résoudre les problèmes de protection de la vie privée soulevés.

Dans le cas où les particuliers ne sont pas satisfaits de l'explication fournie ou des mesures prises en réponse à leurs préoccupations de protection de la vie privée, une plainte peut être déposée à notre Bureau. Notre expérience nous a appris qu'une plainte déposée à notre Bureau, subséquemment au contact de l'organisme public ou du dépositaire par un particulier, est plus ciblée et détaillée.

## RECOMMANDATIONS FAITES PAR L'OMBUDSMAN EN 2005

---

L'Ombudsman peut faire toutes recommandations qu'elle juge appropriées à un organisme public ou dépositaire, au sujet d'une plainte. Si le rapport contient des recommandations, l'organisme public doit répondre à l'Ombudsman, par écrit, dans les 15 jours en vertu de la LAIPVP, et un dépositaire doit répondre dans les 14 jours en vertu de la LRMP. La réponse doit indiquer que soit les recommandations sont acceptées et identifier les mesures prises pour les mettre en œuvre, ou les raisons pour lesquelles les mesures ne seront pas prises pour mettre en œuvre les recommandations. Notre Bureau informe alors le plaignant de la réponse de l'organisme public ou du dépositaire aux recommandations.

En 2005, l'Ombudsman a fait des recommandations dans sept cas, tous en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP). Six cas portaient sur des plaintes d'accès à l'information et un cas portait sur une plainte concernant la vie privée.

### **UTILISATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR UN FORMULAIRE DE DEMANDE D'ACCÈS À L'INFORMATION**

*La LAIPVP établit les règles pour protéger les particuliers contre l'utilisation non autorisée de leurs renseignements personnels par les organismes publics. L'utilisation de renseignements personnels par un organisme public doit être autorisée, limitée au nombre minimal de renseignements nécessaires à la réalisation de la fin à laquelle ils sont destinés, et limitée à ceux qui doivent les connaître pour réaliser la fin à laquelle ils sont destinés [articles 42 et 43]. Cette plainte portait sur l'utilisation de renseignements personnels dans un formulaire de demande d'accès en vertu de la LAIPVP par un organisme public au cours du traitement de la demande d'accès. Chaque année, des centaines de demandes sont traitées par les organismes publics partout dans la province. Cette plainte met en lumière le principe important que les demandeurs peuvent se prévaloir de l'exercice de leurs droits d'accès à l'information en vertu de la LAIPVP tout en s'attendant à ce que leurs renseignements personnels ne soient partagés qu'avec les personnes qui ont besoin de les connaître.*

Un particulier s'est plaint à notre Bureau que lors de trois demandes en vertu de la LAIPVP à la ville de Winnipeg, l'identité du plaignant avait été révélée au Bureau du maire par le Bureau du greffier. Le plaignant allègue que ceci était une utilisation inappropriée de renseignements personnels et une violation de la vie privée en vertu de la LAIPVP.

Notre enquête a révélé que le Bureau du greffier, dans son rôle à titre de coordonnateur de la LAIPVP pour la Ville, recevait les demandes d'accès et les retransmettait au service d'Aménagement, Propriété et Développement puisque ce service avait plus probablement les dossiers en question. Des copies des demandes étaient aussi transmises au Bureau du maire parce qu'on croyait que ce bureau pouvait aussi avoir des dossiers pertinents.

Notre interprétation de « doivent les connaître » est que les employés de l'organisme public ne devraient posséder que la quantité de renseignements personnels nécessaire à effectuer adéquatement leurs tâches, y compris celles en vertu de la LAIPVP. Au cours du traitement d'une demande d'accès, une situation de besoin de connaître existerait lorsque la recherche des dossiers ne peut être entreprise ou que la décision d'accès ne peut être prise sans connaître l'identité du demandeur.

La Ville nous a informés qu'il est nécessaire de fournir l'identité et les informations ressources du demandeur, au service, au cas où ce dernier devrait préciser la demande. À notre avis, il était raisonnable de la part du Bureau du greffier d'expédier la demande au service d'Aménagement, Propriété et Développement. Le service a été identifié comme le secteur principal où les dossiers sont gardés et son personnel devrait connaître l'identité et les informations ressources du demandeur, puisqu'il aurait la responsabilité de fournir une réponse écrite au demandeur. Toutefois, le Bureau du maire aurait pu rechercher les dossiers et aviser le service d'Aménagement, Propriété et Développement de sa décision d'accès sans avoir la connaissance de l'identité du demandeur.

L'Ombudsman a fait une recommandation que la ville de Winnipeg s'assure que les renseignements personnels d'un demandeur contenus dans une demande d'accès ne soient fournis qu'à ceux qui doivent les connaître pour effectuer la recherche des dossiers et prendre une décision d'accès. La Ville a accepté la recommandation et consenti à mettre en œuvre des changements à son processus LAIPVP.

### **TROIS CAS DE DÉFAUT DE RÉPONDRE À UNE DEMANDE DANS LES 30 JOURS**

*Lors de la demande d'un dossier en vertu de la LAIPVP, un demandeur doit soumettre un formulaire de demande d'accès à l'organisme public qu'il ou elle croit avoir la garde ou le contrôle du dossier. Une fois qu'il est déterminé que l'organisme public détient le dossier demandé, l'organisme public doit fournir une réponse écrite au demandeur,*

*dans les 30 jours de la réception de la demande, indépendamment d'une dérogation telle que permise par la Loi. Si le directeur de l'organisme public ne répond pas dans le délai prescrit, le cas est traité comme une décision de refus d'accès au dossier [paragraphe 11 (2)].*

Notre Bureau a reçu deux plaintes de défaut de répondre d'un demandeur le 26 août 2005. Le demandeur avait requis accès à des dossiers gardés par Conservation Manitoba, au printemps de 2005.

Notre Bureau a fait plusieurs demandes d'information infructueuses au ministère, sur une période de deux mois. Lorsque le ministère a répondu à nos demandes, il nous a informés qu'une réponse aux requêtes du demandeur serait faite prochainement.

Quatre-vingt-dix jours après la réception de la plainte de défaut de répondre, l'Ombudsman a recommandé que Conservation Manitoba réponde immédiatement aux deux demandes d'accès, et que des copies des réponses soient fournies à notre Bureau. Conservation Manitoba a réagi aux recommandations et fourni des réponses au demandeur.

Dans un autre cas, un demandeur a déposé une requête d'accès en avril 2005, auprès de Conservation Manitoba pour un grand nombre de dossiers de ressources naturelles. Le ministère a pris acte des dossiers qui répondraient à la requête, et suggéré que le demandeur retire sa demande en vertu de la LAIPVP, donnant la préférence à un accord de recherche. Le demandeur a accepté et retiré sa requête. Deux mois après avoir retiré sa demande d'accès, le demandeur n'avait pas reçu l'accord de recherche et a soumis à nouveau sa requête d'accès initiale auprès de Conservation Manitoba.

Notre Bureau a reçu la plainte de défaut de répondre à l'automne 2005. Notre enquête a révélé qu'en dépit de la deuxième soumission d'une demande d'accès, le ministère avait l'intention de poursuivre l'option initiale d'accord de recherche. Le ministère croyait que la plainte pouvait être résolue par le biais d'un accord de recherche et nous a informés que l'accord de recherche avait été ébauché et serait fourni au demandeur.

Nous avons mentionné au ministère qu'un accord de recherche est un processus qui se produit en dehors de la LAIPVP. Un organisme public peut passer un accord de recherche

lorsqu'un grand volume de dossiers est demandé aux fins de recherche. Toutefois, l'accord de recherche potentiel n'annule pas la responsabilité de l'organisme public de répondre à une requête en vertu de la LAIPVP.

Six mois après avoir resoumis sa requête d'accès, le ministère n'avait toujours pas fourni de réponse au demandeur, et n'avait pas, non plus, fourni d'accord de recherche.

L'Ombudsman a fait une recommandation que Conservation Manitoba réponde immédiatement à la demande d'accès et fournisse une copie de la réponse à notre Bureau. Conservation Manitoba n'a pas fourni de réponse à la recommandation, à l'Ombudsman, dans le délai de 15 jours prescrit dans la Loi.

#### ***PLAINTÉ SUR LES DROITS ESTIMATIFS***

*En vertu de la LAIPVP, un demandeur peut être tenu de payer des droits à l'organisme public afin d'absorber certains des coûts encourus lors de la réponse à la demande. Les réglementations de la LAIPVP prévoient des droits associés au temps pris pour la recherche et la préparation des dossiers qui dépasse 2 heures, ainsi que des droits pour les services de copie et de livraison. Si un demandeur est tenu de payer des droits, le directeur de l'organisme public doit fournir un devis estimatif des droits, au demandeur, avant de fournir les services. [paragraphe 82(1) et (2)]*

Un demandeur en vertu de la LAIPVP a déposé une plainte à notre Bureau parce que le devis estimatif des droits émis par Manitoba Hydro était déraisonnable. Notre enquête de la plainte portait sur la méthode appliquée par Manitoba Hydro pour calculer le devis estimatif des droits.

Le demandeur avait demandé accès à des études et autres informations portant sur des questions d'énergie, auxquelles Manitoba Hydro faisait référence dans son plan de ressources de 1996. Comme les dossiers demandés étaient volumineux, Manitoba Hydro a estimé que 2 519 heures de recherche et de préparation étaient nécessaires pour répondre à la demande. Manitoba Hydro a basé son devis estimatif sur le temps passé à l'extraction, la révision et au retranchement des informations contenues dans plus de 1 000 boîtes d'entreposage.

Les réglementations de la LAIPVP [division 4(3)(c)] précisent que le temps passé à la révision de tout dossier pertinent afin de déterminer si des exceptions de communication s'appliquent, avant tout retranchement du dossier, ne sera pas compris dans la recherche et la préparation et ne peut être exigé du demandeur. Nos résultats étaient que le devis estimatif des droits comprenait des tâches qui ne tombe pas sous les activités de recherche et de préparation telles que prévues par la LAIPVP. De ce fait, le devis estimatif des droits fourni en vertu de l'article 82 de la LAIPVP n'était pas conforme à la Loi.

Au cours de notre enquête, le demandeur a révisé sa requête d'accès, limitant l'ampleur de la demande, ce qui modifierait les droits initialement prévus. L'Ombudsman a fait une recommandation à Manitoba Hydro de fournir un devis estimatif des coûts au demandeur, dès que possible, en relation à la demande d'accès révisée. Manitoba Hydro a accepté la recommandation et fourni un devis estimatif des droits révisés au demandeur.

#### **EXEMPTION DES DROITS DANS UNE AFFAIRE D'INTÉRÊT PUBLIC CONCERNANT LA SANTÉ PUBLIQUE OU LA SÉCURITÉ OU L'ENVIRONNEMENT**

*Lorsqu'un demandeur est tenu de payer des droits, ce dernier peut demander une exemption de ces droits. Le demandeur doit fournir à l'organisme public des raisons pour lesquelles les droits devraient être exemptés. Le paragraphe 9(1) de la réglementation LAIPVP décrit les raisons pour lesquelles les droits peuvent être exemptés. Ce sont les cas où les droits imposés constituent une difficulté financière déraisonnable pour le particulier, ou lorsque la demande d'accès est pour des informations personnelles sur soi-même, ou lorsque les dossiers portent sur une affaire d'intérêt public concernant la santé publique, la sécurité ou l'environnement. Le directeur de l'organisme public doit être convaincu que les raisons de l'exemption des droits sont justifiées, et même là, le directeur possède toujours un pouvoir discrétionnaire d'exempter des droits ou de réduire ces derniers.*

Le particulier qui s'est plaint au sujet du devis estimatif de Manitoba Hydro a aussi déposé une plainte à notre Bureau disant que la décision de Manitoba Hydro de refuser une demande d'exemption des droits était déraisonnable. Notre enquête de la plainte était de savoir si Manitoba Hydro avait été raisonnable dans l'exercice de son pouvoir discrétionnaire.

Au moment du dépôt de la demande d'accès, le demandeur avait demandé une exemption des droits. Le demandeur n'avait pas fait état, par écrit, des raisons de la demande, mais

avait fourni de la documentation, à Manitoba Hydro, qui appuyait le fait que les dossiers étaient liés à une affaire d'intérêt public concernant la santé publique, la sécurité ou l'environnement. Manitoba Hydro a pris en considération les raisons décrites dans la réglementation en relation avec les documents fournis par le demandeur et la position de l'organisme public. Elle conclut que les considérations environnementales n'étaient pas perceptibles, et que les intérêts présentés par le demandeur représentaient plus des intérêts privés ou particuliers par opposition à un intérêt public perçu. Manitoba Hydro a déclaré que le demandeur devrait démontrer une intention de disséminer les informations au public pour que l'exemption de droits soit considérée dans l'intérêt du public.

Nous sommes d'avis que pour que la direction de l'organisme public considère une exemption des droits en vertu de la division 9(1)(c), les dossiers demandés doivent être liés à une affaire d'intérêt public, dans le cas qui nous intéresse, concernant l'environnement. Le demandeur demandait accès à des rapports portant sur la fiabilité énergétique de Manitoba Hydro, l'approvisionnement en charbon de la province et la disponibilité de l'importation d'énergie d'autres régions en cas de sécheresse. La documentation soumise par le demandeur à Manitoba Hydro et les discussions plus poussées entre les deux parties précisent le point de vue du demandeur sur les effets du développement hydroélectrique sur l'environnement. Nous avons aussi noté que Manitoba Hydro distribue des informations aux Manitobains et autres, sur le lien entre le développement hydroélectrique et l'environnement. La question a fait l'objet de discussions et de débats publics, particulièrement en ce qui a trait au développement hydroélectrique dans le Nord du Manitoba.

À notre avis, l'exercice du pouvoir discrétionnaire de Manitoba Hydro n'était pas déraisonnable. La grande quantité de documentation et les discussions publiques sur cette question indiquent que les intérêts présentés par le demandeur ne sont pas des intérêts privés ou particuliers. Ce sont des intérêts publics qui s'étendent non seulement aux personnes qui habitent les régions de développement hydroélectrique, mais à un groupe plus large de Manitobains et à des gens qui habitent à l'extérieur de cette province.

L'Ombudsman a fait une recommandation à Manitoba Hydro, en conjonction avec la recommandation sur le devis estimatif des droits, d'exempter de droits la recherche, la préparation, la copie et la livraison de services dont elle peut exiger paiement de la part du

demandeur en vertu du paragraphe 82(5) de la LAIPVP. Manitoba Hydro a répondu à la recommandation, mais a maintenu sa décision originale de refuser l'exemption des droits.

#### **REFUS D'ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS D'UN TIERS**

*Le droit d'accès à un dossier en vertu de la LAIPVP est soumis aux exceptions limitées et précises de communication prescrites dans la Loi. Certaines des exceptions à la communication sont obligatoires, alors que d'autres sont discrétionnaires. Les informations concernant les intérêts d'affaires d'un tiers [article 18] et les renseignements personnels d'un tiers [article 17] sont protégés par les exceptions obligatoires à la communication.*

Un demandeur en vertu de la LAIPVP s'est plaint à notre Bureau d'un refus d'accès à l'information gardée par Travail et Immigration Manitoba (Commission des pensions). Le requérant avait demandé accès au nom de chaque régime de pension enregistré auprès de la Commission et au nom et adresse de l'administrateur de chaque régime. La Commission a fourni au demandeur l'accès à certains dossiers où le consentement de communication avait préalablement été obtenu de l'administrateur du régime de pension, mais a refusé accès à d'autres où il n'existait pas de consentement. La Commission des pensions croyait que la communication des dossiers restants révélerait des renseignements d'affaires d'un tiers qui ont été fournis à la Commission sous le sceau de la confidentialité.

En ce qui a trait à l'applicabilité des exceptions en vertu des divisions 18(1)(b) et (c), la première exigence est d'étudier la nature des renseignements en question. Si les renseignements ne révèlent aucune des catégories de renseignements précisées, alors l'exception ne peut s'appliquer.

La Commission des pensions était d'avis que la communication des informations révélerait des renseignements commerciaux, financiers et possiblement de relations de travail. La Commission a déclaré qu'à son avis, le commerce comprend tous les aspects des affaires et que les informations demandées étaient liées à des affaires de finances. La Commission était d'opinion que les dossiers seraient aussi liés à des affaires de relations de travail, puisque les régimes de pensions sont négociés et que les modalités font partie du processus de négociations collectives.

Les informations commerciales sont reliées à l'achat et à la vente ou l'échange de marchandise ou de services, par exemple, les listes de prix des produits, ou les plans de marketing ou de publicité et autres informations similaires liées à l'opération commerciale d'une entreprise ou d'un organisme. Les informations financières signifient l'argent et son utilisation ou distribution, comme les données de profits et pertes, et les frais d'exploitation et généraux. Les informations de relations de travail sont généralement des informations reliées à la négociation collective, comme les positions de négociation d'un employeur et d'un syndicat engagé dans un processus de négociations collectives ou le maintien d'un contrat.

Basé sur nos considérations, nous étions d'avis que les renseignements refusés ne révélaient pas d'informations commerciales, financières ou de relations de travail. De ce fait, les exceptions citées en vertu de l'article 18 ne pouvaient s'appliquer.

Au cours de notre enquête, la Commission a informé notre Bureau qu'elle se basait aussi sur les exceptions à la communication en vertu de l'article 17 concernant les renseignements personnels d'un tiers. Il a été précisé que le plaignant ne demandait pas accès à des plans qui identifiaient un particulier par son nom ou son poste.

La LAIPVP définit les renseignements personnels comme des informations consignées au sujet d'un particulier identifiable. Nous étions d'avis que les noms et adresses des administrateurs de régimes ne constituaient pas des renseignements personnels des particuliers parce que ces renseignements identifient la personne qui occupe un poste, c'est-à-dire administrateurs d'un régime de pension, et ne révèlent pas de renseignements personnels au sujet des administrateurs à titre de particuliers. Notre enquête n'a trouvé aucune raison pour l'application des exceptions à la communication de l'article 17.

Notre enquête a conclu que les renseignements en question ne faisaient l'objet d'aucune exception citée par la Commission. L'Ombudsman a recommandé que la Commission des pensions communique le nom de chaque régime de pension agréé, mais non le nom de tout régime de pension agréé qui identifiait un particulier par nom ou par poste, et qu'elle communique le nom et l'adresse de l'administrateur de chaque régime de pension agréé. La Commission des pensions a accepté les recommandations et a communiqué les informations.

## AUCUNE DÉCISION DU TRIBUNAL EN 2005

---

Le Tribunal peut intervenir dans les affaires de la LAIPVP ou de la LRMP lorsqu'il y a interjection d'appel d'un refus d'accès ou une poursuite pour infraction en vertu des Lois.

Un demandeur d'accès peut interjeter appel d'un refus d'accès en vertu de la LAIPVP ou de la LRMP devant la Cour du Banc de la Reine du Manitoba, lorsque l'Ombudsman n'a pas appuyé la plainte, ou si l'organisme public ou le dépositaire n'a pas agi sur la recommandation de l'Ombudsman de communiquer des dossiers. En vertu des deux Lois, l'Ombudsman peut aussi interjeter appel d'un refus d'accès devant le Tribunal, au nom du demandeur et avec son consentement. Toutefois, en interjetant appel en vertu de la LAIPVP, l'Ombudsman doit être d'avis que la décision soulève une question importante d'interprétation de la loi ou qu'un appel est autrement clairement dans l'Intérêt du public.

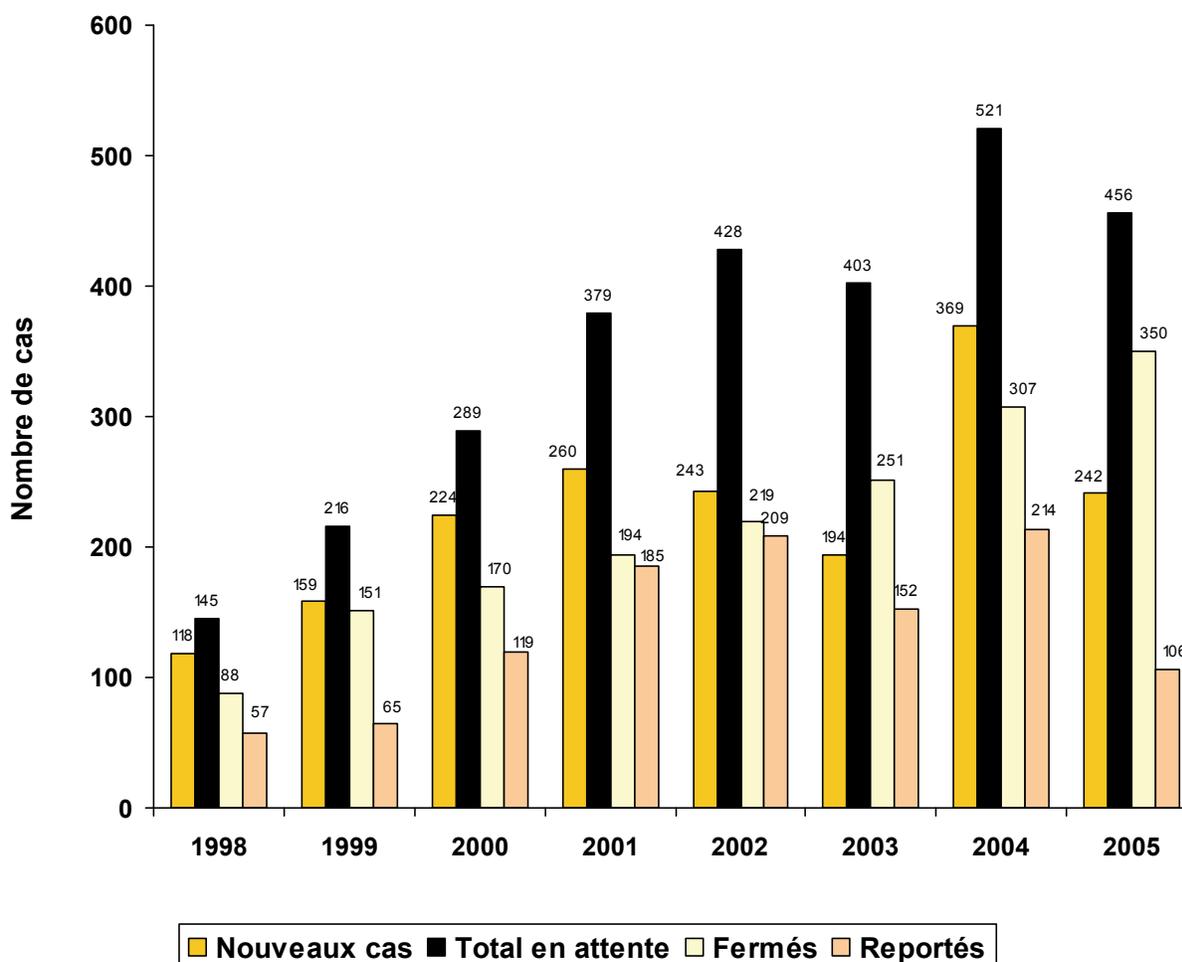
L'Ombudsman peut communiquer au ministre de la Justice et au Procureur général des renseignements reliés à la commission d'une infraction en vertu de la LAIPVP ou de la LRMP, ou toute autre loi, du Manitoba ou du Canada, si l'Ombudsman considère qu'il y a raison de croire qu'une infraction a été commise. Justice Manitoba détermine s'il y aura mise en accusation par la poursuite devant le Tribunal.

Il n'y a eu aucune décision du Tribunal en vertu de la LAIPVP ou de la LRMP, en 2005. De plus, notre Bureau n'a pas été informé d'affaires portées devant le Tribunal en vertu de la législation, cette année. C'est la troisième année consécutive où il n'y a pas eu d'interjection d'appel pour accès. Depuis 1998, la Cour du Banc de la Reine du Manitoba s'est prononcée sur quatre appels d'accès en vertu de la LAIPVP, et sur aucune en vertu de la LRMP. Il n'y a eu qu'une seule poursuite pour atteinte à la vie privée, à ce jour, engagée en vertu de la LRMP. Pour les détails de ces cas, veuillez consulter notre site Web ou les rapports annuels précédents.

## RENSEIGNEMENTS STATISTIQUES

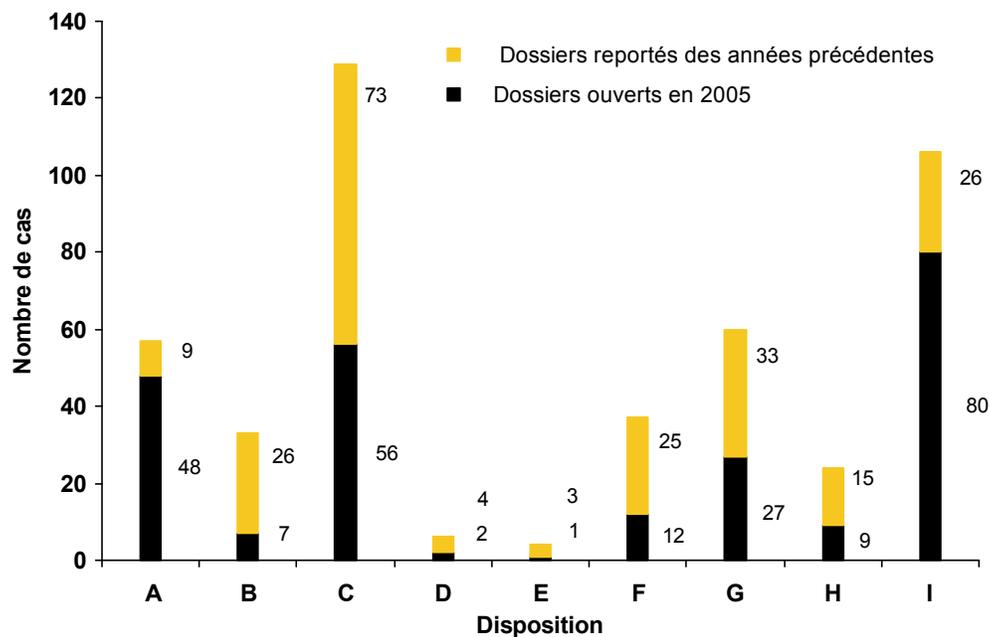
### TABLEAU DES CHARGES DE TRAVAIL

Deux-cent-quarante-deux dossiers d'accès et de vie privée ont été ouverts par notre Bureau en 2005. De ceux-là, 162 ont été fermés et 80 ont été reportés à 2006. Notre Bureau a aussi fermé 125 dossiers de 2004, 15 de 2003, 25 de 2002, 21 de 2001, 1 de 2000 et 1 de 1998. Au total, 350 dossiers ont été fermés en 2005.



## CAS ET DISPOSITIONS EN 2005

La disposition des 456 dossiers de cas d'accès et de vie privée enquêtés en 2005 est illustrée plus bas. Les catégories de disposition, étiquetées A à I dans le graphique et utilisées partout dans ce rapport annuel, sont aussi expliquées plus bas.



### A = Appui

Plainte complètement appuyée parce que la décision n'était pas conforme à la législation.

### B = Appui partiel

Plainte appuyée en partie parce que la décision était partiellement conforme à la législation.

### C = Non appui

Plainte non appuyée du tout.

### D = Recommandation faite

Plainte appuyée en tout ou en partie et formulation d'une recommandation après que les mesures non officielles aient échouées.

### E = Abandon par l'Ombudsman

L'enquête de la plainte a été abandonnée avant d'obtenir de résultat.

### F = Abandon par le client

L'enquête de la plainte a été abandonnée avant d'obtenir de résultat.

### G = Refus

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

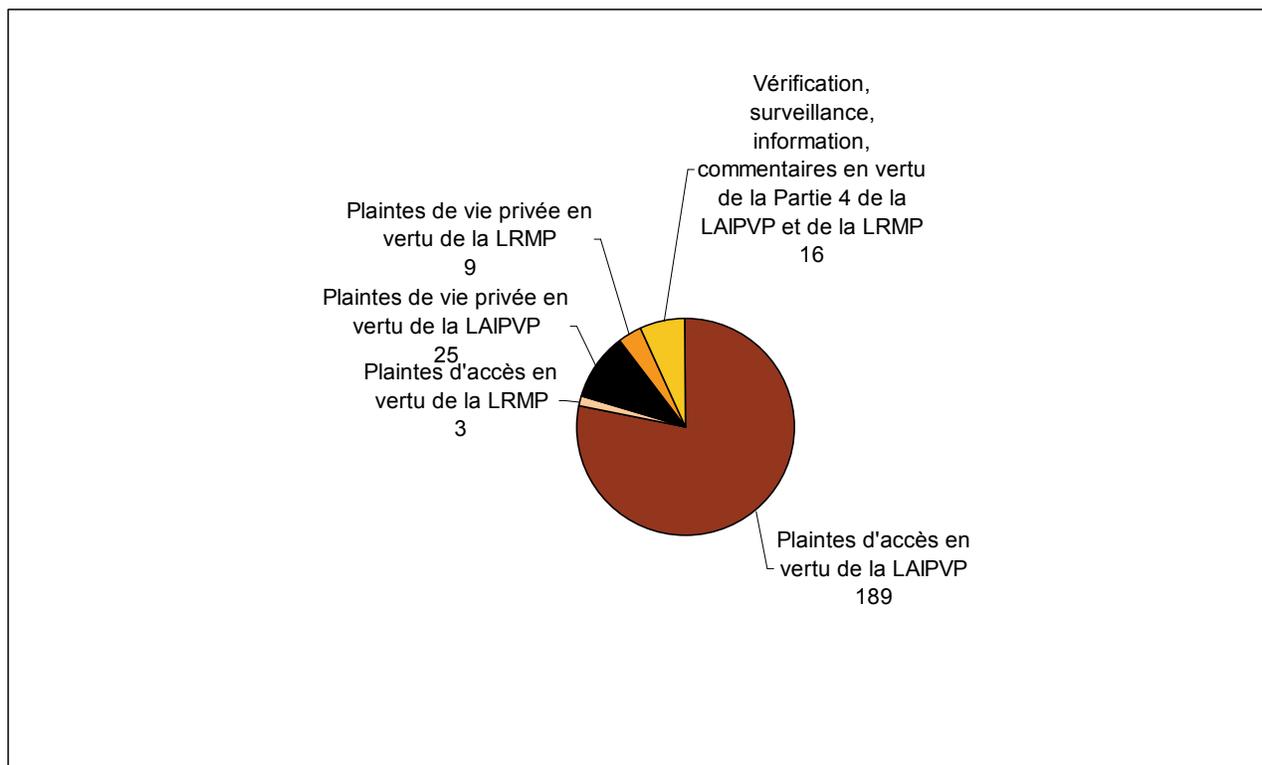
### H = Complété

Dossiers de cas menés depuis 2002, en vertu de la Partie 4 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, dans lequel les tâches de vérification, surveillance, information et commentaire ont été conclues.

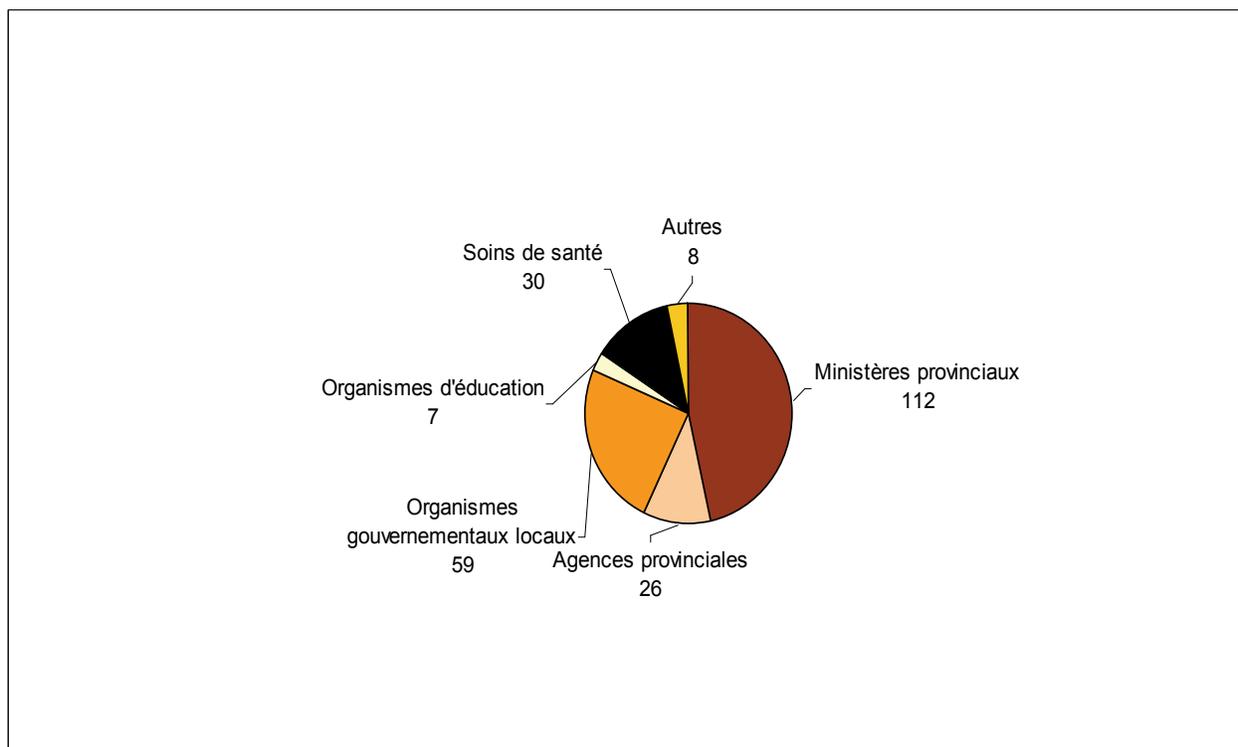
### I = En attente

Plainte toujours sous enquête le 1<sup>er</sup> janvier 2006.

## TYPES DE DOSSIERS DE CAS OUVERTS EN 2005



## DISTRIBUTION DES CAS OUVERTS EN 2005



## CAS EN 2005 VENTILÉS PAR LOI, ORGANISME PUBLIC/DÉPOSITAIRE ET DISPOSITION

Ce tableau affiche la disposition des 456 cas d'accès et de vie privée qui ont fait l'objet d'enquête en 2005 en vertu de la Partie 4 et 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* et la *Loi sur l'Ombudsman*.

Loi / Ministère ou Catégorie	Reportés en 2005	Nouveaux cas en 2005	Total des cas en 2005	En attente au 31 déc. 2005	Refusés	Abandon client	Abandon Ombudsman	Non appuyés	Appuyés en partie	Appuyés	Recommandation	Complétés
<b>Partie 5 de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)</b>												
<b>ORGANISME PUBLIC</b>												
<b>Ministère provincial</b>	<b>52</b>	<b>104</b>	<b>156</b>									
Agriculture, de l'Alimentation et Initiatives rurales	2*	4	6	1	-	-	-	2	1	2	-	-
Conservation	4	18	22	13	-	-	-	3	1	2	2	1
Consommateur et Affaires	2	0	2	-	-	-	1	-	1	-	-	-
Culture, Patrimoine et Tourisme	1	1	2	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Science de l'énergie et Technologie	3	0	3	1	-	1	-	1	-	-	-	-
Services à la famille et Logement	6	14	20	6	3	4	-	3	1	3	-	-
Finances	4	4	8	2	1	1	-	4	-	-	-	-
Santé	5	8	13	2	-	1	-	4	3	3	-	-
Industries, Développement économique et Mines	4**	18	22	1	-	2	-	18	1	-	-	-
Affaires intergouvernementales et	2	2	4	1	-	1	-	-	1	1	-	-
Justice	14	15	29	5	2	8	-	7	3	4	-	-
Travail et Immigration	3	1	4	1	-	-	-	1	1	-	1	-
Transports et Services gouvernementaux	2	4	6	3	-	-	-	2	1	-	-	-
Gestion des ressources hydriques	0	15	15	11	-	-	-	-	-	4	-	-
<b>Société d'État et Agence gouvernementale</b>	<b>48</b>	<b>19</b>	<b>67</b>									
Commission sur la boxe	9	0	9	8	-	-	-	-	-	-	-	1
Services à l'enfant et la famille Ouest du Manitoba	0	2	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Services à l'enfant et la famille	1	0	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Office de l'expansion de la voie de	0	2	2	-	-	-	-	-	-	2	-	-
Bureau Logement et renouvellement	1	0	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Services d'aide juridique	3	1	4	1	-	2	-	-	-	1	-	-
Société des alcools	1	0	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Société des loteries	1	0	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Manitoba Hydro	4	1	5	-	-	-	-	1	1	1	2	-
Assurance publique du Manitoba		9	34	6	-	2	-	21	3	2	-	-
Sport Manitoba	1	0	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Commission des accidents de travail	2	4	6	1	1	-	-	3	-	1	-	-
<b>ORGANISME PUBLIC LOCAL</b>												
<b>Organisme de gouvernement local</b>	<b>31</b>	<b>59</b>	<b>90</b>									
Ville de Brandon	2	0	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-

CAS EN 2005 VENTILÉS PAR LOI, ORGANISME PUBLIC/DÉPOSITAIRE ET DISPOSITION

Loi / Ministère ou Catégorie	Reportés en 2005	Nouveaux cas en 2005	Total des cas en 2005	En attente au 31 déc. 2005	Refusés	Abandon client	Abandon Ombudsman	Non appuyés	Appuyés en partie	Appuyés	Recommandation	Complétés
Ville de Winnipeg	26	31	57	13	6	10	-	16	9	2	1	-
Ville de Lac du Bonnet	1	1	2	-	-	-	-	-	-	2	-	-
Mun. Rurale de Alexander	0	3	3	-	-	-	-	3	-	-	-	-
Mun. Rurale de Archie	0	21	21	-	6	1	-	14	-	-	-	-
Mun. Rurale de Dauphin	0	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Mun. Rurale de East St. Paul	1	0	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Mun. Rurale de La Broquerie	0	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Mun. Rurale de Springfield	1	0	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Mun. Rurale de St. Clements	0	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
<b>Organisme d'éducation</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>20</b>									
Division scolaire de Brandon	2	1	3	-	-	-	-	-	2	-	-	1
Division scolaire francomanitobaine	2	0	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Division scolaire Evergreen	0	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Division scolaire River East	0	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Université du Manitoba	8	4	12	3	1	-	1	3	2	2	-	-
Université de Winnipeg	1	0	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
<b>Organisme de soins de santé</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>18</b>									
Office régional de la santé de Wnp	3	0	3	-	-	-	-	3	-	-	-	-
Hôpital général Seven Oaks	0	15	15	1	-	-	-	-	-	14	-	-
<b>Hors compétence</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>									
Hors compétence	0	5	5	-	5	-	-	-	-	-	-	-
<b>Partie 5 de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP)</b>												
<b>Ministère provincial</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>									
Santé	3	0	3	-	-	-	-	2	1	-	-	-
Transports et Services gouvernementaux	1	0	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
<b>Société d'État et Agence gouvernementale</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>									
Addictions Foundation of Manitoba	1	0	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
CancerCare	0	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Manitoba Hydro	0	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Assurance publique du Manitoba	1	1	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-
Commission des accidents de travail	0	3	3	2	-	-	-	1	-	-	-	-
<b>ORGANISME PUBLIC LOCAL</b>												
<b>Organisme de gouvernement local</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>									
Ville de Winnipeg	4	0	4	3	-	-	-	1	-	-	-	-
Division scolaire de Brandon	1	0	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-

CAS EN 2005 VENTILÉS PAR LOI, ORGANISME PUBLIC/DÉPOSITAIRE ET DISPOSITION

Loi / Ministère ou Catégorie	Reportés en 2005	Nouveaux cas en 2005	Total des cas en 2005	En attente au 31 déc. 2005	Refusés	Abandon client	Abandon Ombudsman	Non appuyés	Appuyés en partie	Appuyés	Recommandation	Complétés
<b>Établissement de soins de santé</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>									
Office régional de la santé de Brandon	0	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Office régional de la santé de Burntwood	0	2	2	-	-	-	-	1	-	1	-	-
Office régional de la santé de Winnipeg	0	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Clinique Assiniboine	0	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Hôpital général Seven Oaks	2	0	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Professionnel de la santé</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>									
Médecin	3	3	6	3	1	1	-	-	-	1	-	-
Psychologue	0	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Dentiste	0	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
<b>Hors compétence</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>33</b>									
Hors compétence	32	1	33	-	33	-	-	-	-	-	-	-
<i>En vertu de la Partie 4 de la LAIPVP et la LRMP</i>												
<b>ORGANISME PUBLIC</b>												
<b>Ministère provincial</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>13</b>									
Conservation	2	0	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Consommateur et Affaires corporatives	1	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Éducation, Citoyenneté et Jeunesse	0	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Services à la famille et Logement	0	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Finances	1	1	2	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Santé	1	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Justice	0	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Transports et Services gouvernementaux	2	2	4	1	-	-	-	-	-	-	-	3
<b>Société d'État et Agence gouvernementale</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>									
Société des loteries du Manitoba	0	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Assurance publique du Manitoba	1	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Commission des accidents du travail	1	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>ORGANISME PUBLIC LOCAL</b>												
<b>Organisme de gouvernement local</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>									
Ville de Brandon	2	0	2	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Ville de Winnipeg	2	0	2	1	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Organisme d'éducation</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>									
Division scolaire de Brandon	1	0	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Professionnel de la santé</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>									
Diététicien	1	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Médecin	1	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1

## CAS EN 2005 VENTILÉS PAR LOI, ORGANISME PUBLIC/DÉPOSITAIRE ET DISPOSITION

Loi / Ministère ou Catégorie	Reportés en 2005	Nouveaux cas en 2005	Total des cas en 2005	En attente au 31 déc. 2005	Refusés	Abandon client	Abandon Ombudsman	Non appuyés	Appuyés en partie	Appuyés	Recommandation	Complétés
<b>Établissement de soins de santé</b>	1	1	2									
Clinique médicale Crossing	0	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Centre des sciences de la santé	1	0	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
<b>Information du public</b>	0	8	8									
Information du public	0	8	8	2	-	-	-	-	-	-	-	6
<b><i>La Loi sur l'Ombudsman</i></b>												
<b>Cas en vertu de la Loi sur l'Ombudsman</b>	2	0	2									
Éducation, Formation et Jeunesse	1	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Commission des accidents du travail	1	0	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
<b>Total</b>	214	242	456	106	60	37	4	129	33	57	6+	24

\*Le nom de ce ministère était antérieurement Agriculture et de l'Alimentation.

\*\*Le nom de ce ministères était antérieurement Industrie, Commerce et Mines.

+ Une recommandation supplémentaire a été faite en 2005, mais le dossier était en attente au 31 décembre 2005.

Au 31 décembre 2004, il y avait 214 cas en attente :

- 145 reportés de 2004
- 17 reportés de 2003
- 25 reportés de 2002
- 25 reportés de 2001
- 1 reporté de 2000
- 1 reporté de 1998

En 2005, 188 de ces 214 dossiers reportés ont été fermés. Des 26 dossiers toujours en attente le 31 décembre 2005 :

- 20 ont été ouverts en 2004
- 2 ont été ouverts en 2003
- 4 ont été ouverts en 2001

## GLOSSAIRE DES TERMES

---

### **Accès**

En vertu de la LRMP : le droit d'un particulier (ou de son représentant autorisé) d'examiner et d'obtenir des copies de ses renseignements médicaux personnels conservés par un dépositaire (sous réserve de certaines exceptions).

En vertu de la LAIPVP : le droit d'un particulier (ou de son représentant autorisé) d'examiner et d'obtenir des copies des dossiers gardés par un organisme public, y compris les dossiers qui contiennent les renseignements personnels du particulier (objet de certaines exceptions).

### **Demandeur**

Une personne qui fait une demande d'accès à un dossier en vertu de la LAIPVP.

### **Représentant autorisé**

Une personne qui est autorisée à exercer les droits d'accès et de protection de la vie privée d'un particulier.

### **Collecte**

Le processus de rassemblement et d'obtention de renseignements personnels ou de renseignements médicaux personnels soit *directement* d'un particulier, ou soit *indirectement* d'autres sources.

### **Consentement**

Permission d'un particulier ou de son représentant autorisé qui permet la collecte indirecte, l'utilisation ou la communication des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels d'un particulier.

### **Contrôle**

Le fait d'avoir le pouvoir ou l'autorité de prendre des décisions portant sur un dossier.

### **Garde**

Le fait d'avoir la possession physique d'un dossier.

### **Liaison de données**

Le rassemblement de deux dossiers, ou plus, de renseignements personnels ou de renseignements médicaux personnels pour former un dossier composé. Cette activité peut se produire au sein, entre ou parmi des entités du même secteur de compétence ou à travers d'autres secteurs.

### **Communication**

La divulgation des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels à toute personne ou organisme à l'extérieur de l'organisme public ou du dépositaire (voir aussi « utilisation » pour la distinction de ce présent concept).

### **Organisme public local**

Les entités suivantes constituent un organisme public local :

- un organisme de gouvernement local, tel que la ville de Winnipeg, une municipalité, un district de gouvernement local, un district d'aménagement ou un district de conservation
- un organisme d'éducation, tel qu'une division scolaire, une université ou un collège
- un organisme de santé, tel qu'un hôpital ou un office régional de la santé

### **Notification ou Avis**

Le procédé d'information d'un particulier de la raison pour laquelle ses renseignements personnels ou ses renseignements médicaux personnels sont collectés.

### **Renseignement personnel**

Information enregistrée qui identifie un particulier comme :

- le nom du particulier
- l'adresse à la maison ou le numéro du téléphone du particulier
- l'âge, le genre, la situation de famille ou maritale, ou l'orientation sexuelle du particulier
- les associations religieuses ou politiques, ou les croyances du particulier
- l'ascendance, l'origine raciale ou la nationalité du particulier
- les renseignements médicaux personnels du particulier
- l'éducation, l'emploi ou l'occupation du particulier

- la source de revenus ou le statut du particulier
- les antécédents d'infractions criminelles ou légales du particulier
- les points de vue et opinions d'une autre personne en rapport avec le particulier
- les points de vue et opinions du particulier, sauf ceux qui portent sur une autre personne
- un nombre, symbole ou signe particulier assigné au particulier

### **Renseignements médicaux personnels**

Des renseignements enregistrés qui identifient un particulier en relation à/aux :

- la santé mentale ou physique du particulier
- l'information génétique au sujet d'un particulier
- services de soins de santé fournis au particulier
- l'inscription du particulier pour la provision de services de santé
- don de toute partie du corps ou de substance corporelle du particulier, ou qui est dérivé d'examen ou de test de telle partie du corps ou de telle substance corporelle
- paiement pour soins de santé
- un nombre, symbole ou signe individuel assigné pour identifier le particulier, y compris le Numéro d'identification médicale personnel
- l'information qui est recueillie dans le cours de l'administration de soins de santé au particulier

### **Protection de la vie privée**

La protection des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels par le biais de règlements qui régissent la collecte, l'utilisation et la communication de ces renseignements par un organisme public ou dépositaire.

### **Organisme public**

Les entités suivantes constituent un organisme public :

- les ministères du gouvernement provincial
- une agence gouvernementale comme certains conseils ou certaines commissions et autres agences désignées
- le Bureau du Conseil exécutif
- le bureau d'un ministre
- un organisme public local

### **Dossier**

Des renseignements enregistrés, gardés par un organisme public ou un dépositaire. Ceci comprend la correspondance, les notes de services, les rapports, les livres et notes, ainsi que les informations graphiques sous forme de travaux picturaux ou graphiques, peintures, films, microfiches, enregistrements vidéo et de son, en plus des dossiers informatisés (électroniques), mais non les programmes électroniques.

### **Sécurité**

La protection des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels de l'accès, de l'utilisation, de la modification ou de la communication non autorisées, et du dommage, de la perte et du vol.

### **Tierce**

Une personne, un groupe de personnes ou un organisme qui n'est ni le demandeur, ni un organisme public en vertu de la LAIPVP.

### **Dépositaire**

Un particulier ou une entité qui collecte ou conserve des renseignements médicaux personnels. Les suivants constituent un dépositaire :

- Un professionnel de la santé qui est agréé ou inscrit pour fournir des soins de santé, tels qu'un médecin, dentiste, chiropraticien, infirmière ou physiothérapeute
- un établissement de soins de santé comme un hôpital, un foyer de soins personnel, un clinique médicale, un établissement psychiatrique, un centre de santé communautaire ou un laboratoire et établissements désignés
- une agence de soins de santé qui fournit des soins en vertu d'un accord avec un autre dépositaire
- un organisme public

### **Utilisation**

Le traitement et la manipulation de renseignements personnels et de renseignements médicaux personnels au sein de l'organisme public ou du dépositaire (voir aussi « communication » pour la distinction du présent concept).

