



Dans ce numéro :

Le guide Achieving Fairness est publié
1

Journée de la protection des données, le 28 janvier 2013
1

Protégez votre carte
2

Le projet de loi 4, Loi modifiant la Loi sur les renseignements médicaux personnels — modifications proposées pour les infractions
2

Une mise à jour au sujet du Dossier Manitoba
2

L'Ombudsman du Manitoba sera l'hôte de deux conférences sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée en mai 2013
3

Appel à propositions
3

Évènements à venir
4

Le guide Achieving Fairness est publié

Atteindre l'équité : votre Guide pour traiter avec le gouvernement a été produit par l'Ombudsman du Manitoba afin d'aider à résoudre les problèmes ou les désaccords qui peuvent survenir pour certains d'entre nous, lorsque nous accédons aux programmes et aux services provinciaux ou municipaux.

La plupart d'entre nous utilisent les programmes ou les services gouvernementaux régulièrement, y compris les services tels qu'Hydro, Autopac, le transport en commun, les soins de santé, les permis de construire, et de nombreux autres. Étant donné la fréquence de nos interactions avec le gouvernement, les désaccords sont inévitables. Le présent guide vise à fournir des renseignements et des avis pratiques sur la façon de traiter ces désaccords d'une manière constructive et proactive.

Le guide de 28 pages est divisé en quatre parties :

L'équité — présente les principes d'équité en utilisant le modèle du « triangle de l'équité », qui peut être utile pour déterminer si une action ou une décision particulière est équitable.

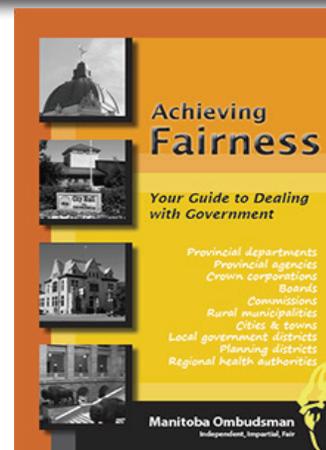
La prise de décision du gouvernement — explique certaines des différentes façons dont les décisions gouvernementales sont prises, en général.

La résolution des problèmes par vous-mêmes — offre des conseils pratiques de résolution de problèmes, y compris des conseils sur la façon d'aborder la résolution de problème en personne, par téléphone, ou par écrit.

L'Ombudsman — fournit un survol du secteur de compétence de l'Ombudsman et du processus d'étude des plaintes, lorsque les particuliers ne peuvent résoudre leurs problèmes par eux-mêmes.

Le rapport (en anglais) est affiché sur notre site Internet. Des exemplaires imprimés sont disponibles en composant 204-982-9130 ou 1-800-665-0531.

En 2009, l'Ombudsman du Manitoba a publié *Comprendre l'équité : un manuel sur l'équité* pour les décideurs municipaux du Manitoba, qui fournissait des outils et des conseils de prise de décisions équitables pour les dirigeants et les administrateurs municipaux. Le manuel populaire est toujours en grande demande et sera mis à jour pour la troisième édition au début de la nouvelle année.



Journée de la protection des données, le 28 janvier 2013

Reconnue par les professionnels de la protection des renseignements, les compagnies, les représentants des gouvernements, les universitaires et les étudiants partout dans le monde, la Journée de la protection des données fait ressortir l'effet que la technologie exerce sur nos droits à la protection de la vie privée et souligne l'importance de valoriser et de protéger ses renseignements personnels. Encore une fois, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada produira une série de trois affiches bilingues soulignant le thème de cette année : **Ayez vos renseignements personnels bien en main. Sinon, vous pourriez le regretter !** Les affiches seront disponibles en janvier. Surveillez notre site Internet www.ombudsman.mb.ca pour plus de renseignements, et pour les mises à jour sur la Journée de la protection des données.



Protégez votre carte

La plupart des banques et autres institutions financières émettent des cartes de crédit et de débit avec des puces d'identification par radiofréquences (RFID) qui contiennent vos renseignements personnels. Un grand nombre

de ces cartes sont « sans contact » afin d'accélérer les petites transactions financières. Avec les cartes sans contact, nous pouvons passer ou taper notre carte sur le terminal de paiement, ou à proximité de ce dernier, et notre transaction sera traitée automatiquement sans avoir à fournir de signature ou à saisir un numéro d'identification personnelle (NIP).

Même si cette technologie nous permet de payer nos achats plus facilement, elle permet aussi aux pirates et aux voleurs électroniques à la tire d'obtenir plus facilement nos renseignements personnels. Avec une simple application de téléchargement, les pirates peuvent utiliser leurs téléphones intelligents ou leurs tablettes pour lire les renseignements

contenus sur nos cartes, y compris notre nom, votre numéro de carte de crédit, le CVV (les 3 chiffres à l'arrière de la carte) et la date d'expiration de la carte.

Si votre carte affiche le symbole de carte sans contact (une série de lignes courbes) ou contient des mots comme PayPass, Speedpass, payWave, ou ExpressPay, votre carte en est une qui peut être passée à proximité pour faire un paiement. Si vous n'êtes pas certains que votre carte est sans contact, appelez votre banque ou autre institution financière pour des éclaircissements.

Pour souligner la Journée de la protection des données, le 28 janvier 2013, l'Ombudsman du Manitoba produira des « écrans protecteurs de l'identité », pour aider à vous protéger contre les vols d'identité et les fraudes. Ces fourreaux pour cartes seront distribués à divers événements, en 2013.

Ou, si vous souhaitez que nous vous en expédiions une, veuillez composer 204-982-9130 ou envoyer un courriel à ombudsman@ombudsman.mb.ca avec votre demande.

Le projet de loi 4, Loi modifiant la Loi sur les renseignements médicaux personnels — modifications proposées pour les infractions

Dans notre dernier bulletin, nous avons fait rapport d'une enquête sur une atteinte à la protection de la vie privée en vertu de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP) liée à du furetage de renseignements médicaux électronique, comme suit :

Ce type d'utilisation non autorisée de renseignements médicaux personnels, ou « furetage » pose des risques importants à la protection de la vie privée dans notre monde numérisé et réseauté, où les renseignements sont disponibles à un grand nombre de personnes, par un clic de souris. Toutefois, le furetage d'un employé ou toute autre utilisation volontaire non autorisée de renseignements médicaux personnels ne serait pas considéré comme une infraction en vertu de la LRMP, à la différence d'une communication volontaire non autorisée des mêmes renseignements, qui constituerait une infraction. Reconnaisant ce qui semble être une faille dans la législation, nous avons demandé à Santé Manitoba de vérifier s'il serait approprié de modifier la LRMP de façon à mieux protéger la vie privée des Manitobaines et des Manitobains, et de prévoir des sanctions sévères pour dissuader le furetage et toute autre utilisation non autorisée des renseignements médicaux personnels. Santé Manitoba a accepté de réviser les sanctions disponibles en vertu de la LRMP à la lumière des préoccupations soulevées.

À la suite de la révision de cette affaire par Santé Manitoba, le 21 novembre la ministre de la Santé a présenté le projet de loi 4. La Note explicative dans le projet de loi décrit les modifications proposées :

Dans un rapport publié en juillet 2012, l'ombudsman du Manitoba a indiqué que la consultation non autorisée de renseignements médicaux personnels d'autrui ne constitue pas une infraction sous le régime de la Loi sur les renseignements médicaux personnels. En vertu du présent projet de loi, il s'agirait dorénavant d'une infraction.

La falsification des renseignements médicaux personnels d'autrui constituerait également une infraction.

Pour lire les modifications proposées à la LRMP, le Projet de loi 4 se trouve à <http://web2.gov.mb.ca/bills/40-2/b004e.php>

Une mise à jour au sujet du DossiÉ

DossiÉ Manitoba, partie du système de dossier de santé électronique du Manitoba, rassemble les renseignements sur les malades, de tous les Manitobains et toutes les Manitobaines, qui sont recueillis à différents points de service de la province, p. ex., les pharmacies, les cliniques et les laboratoires. DossiÉ a été lancé à trois sites de soins de santé en décembre 2010, et en date du 30 novembre 2012, il s'étendait à 90 sites, comme des cliniques et des hôpitaux, avec 3 322 utilisateurs autorisés.

Nous avons publié un feuillet de documentation, mis à jour, « [Dix points à connaître au sujet du DossiÉ Manitoba](#)

», le 7 décembre pour rappeler à tous la façon d'exercer un certain contrôle sur vos renseignements médicaux personnels dans le DossiÉ. Par contre, vous pouvez demander une copie du *Relevé concernant l'accès des utilisateurs* pour voir qui a visualisé vos renseignements dans DossiÉ, parce que chaque utilisateur possède un nom d'utilisateur et un mot de passe unique pour accéder au système et que tous les accès à DossiÉ sont consignés (enregistrés). Vous pouvez aussi demander accès à vos renseignements médicaux personnels contenus dans DossiÉ, ou faire une demande de masquage de vos renseignements

médicaux personnels dans DossiÉ en remplissant un formulaire de directive de non-divulgence. Notre feuillet d'information « Dix points » fournit des renseignements sur la façon d'exercer ces options et inclut les liens aux formulaires disponibles sur le site Internet DossiÉ Manitoba.



L'Ombudsman du Manitoba sera l'hôte de deux conférences sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée en mai 2013

Accès, vie privée, sécurité et gestion des renseignements : Établir des rapports

L'information est au cœur des services et des programmes offerts par les organismes publics et les dépositaires de renseignements médicaux, que ce soit des renseignements généraux et des renseignements personnels sous le régime de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) ou les renseignements médicaux personnels sous le régime de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP). Par conséquent, les défis de l'accès, de la protection de la vie privée, de la sécurité et de la gestion des renseignements sont entrelacés avec presque tout ce que les organismes publics et les dépositaires font.

Le thème de cette conférence, « Établir des rapports », reflète l'interdépendance entre l'accès à l'information, la protection de la vie privée, la sécurité et la gestion des renseignements. Par exemple, les programmes de gestion des renseignements fructueux soutiennent le traitement efficace des demandes d'accès à l'information et aident à mitiger les risques à la sécurité des renseignements et à la protection de la vie privée.

Le congrès sera pertinent pour les employés du secteur public des gouvernements provincial et municipaux, des divisions scolaires, des universités, des collèges et des organismes de soins de santé partout au Manitoba. Ceci comprend les employés tels que les coordonnateurs à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, les gestionnaires de dossiers, les archivistes, les analystes de politiques, les professionnels des ressources humaines et les gestionnaires de programmes.

Le congrès comprendra une série de plénières et de séances en petits groupes, tenues sur une période d'une journée et demie, les 13 et 14 mai, ainsi que des ateliers facultatifs l'après-midi du 14.

Visitez www.manitobaconnections2013.ca pour plus de renseignements.



Manitoba et *Verney Conference Management* afin de développer les ordres du jour pour les congrès. Afin de s'assurer que le programme est à jour et pertinent, les comités lancent un appel à proposition pour les présentations en plénière, au travail en petit groupe et aux ateliers. La date limite pour la soumission de proposition est le vendredi 18 janvier 2013. Les détails de la soumission de proposition et un formulaire de soumission par Internet se retrouvent sur les sites Internet du congrès.

Symposium de l'Ouest canadien sur la confidentialité des renseignements médicaux (WCHIPS) : Relever le défi de l'intendance des renseignements médicaux

WCHIPS est une collaboration entre l'Ombudsman du Manitoba et les commissariats à l'information et à la protection de la vie privée de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et de la Saskatchewan. Autrefois *Prairie Health Information Privacy Day*, lorsqu'elle a été précédemment tenue à Winnipeg, en 2008. WCHIPS revient au Manitoba en 2013, et se tiendra à Winnipeg les 15 et 16 mai.

WCHIPS est conçu pour les dépositaires soumis à la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP) du Manitoba, y compris les professionnels de la santé et les employés qui utilisent des renseignements médicaux personnels dans les offices régionaux de la santé, les hôpitaux, les foyers de soins personnels, les cliniques, les laboratoires et les organismes publics, ainsi que toute personne soumise aux lois sur la confidentialité des renseignements médicaux, dans les provinces de l'Ouest. Le thème, « Relever le défi de l'intendance des renseignements médicaux » offrira des conseils pratiques sur l'établissement et le maintien d'opérations fructueuses de confidentialité des renseignements médicaux et le traitement des questions et des défis de protection de la vie privée, y compris les répercussions de l'utilisation de la technologie dans la prestation de services, sur la protection de la vie privée.

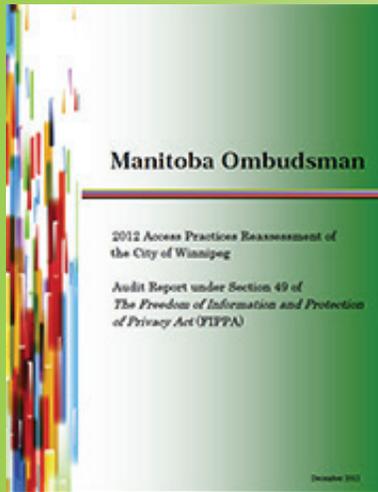
Par le biais d'une série de plénières et de séances en petits groupes étalées sur une journée et demie, avec une demi-journée d'ateliers facultatifs, les dépositaires pourront mieux comprendre les questions de la confidentialité des renseignements médicaux, découvrir comment des particuliers et des organismes des quatre provinces de l'Ouest ont traité avec succès des problèmes et des défis de confidentialité, et développé de nouvelles considérations de solutions potentielles pour les pratiques de leurs propres organismes.

Visitez www.wchips2013.ca pour plus de renseignements.



Appel à propositions :

L'Ombudsman du Manitoba travaille avec des comités consultatifs composés de membres expérimentés du personnel représentant les organismes et dépositaires publics du



Nouveau rapport! Réévaluation de 2012 des pratiques d'accès à l'information de la Ville de Winnipeg

En construction! Surveillez le nouveau site Web de l'Ombudsman du Manitoba début 2013

Évènements à venir

- | | |
|-----------------------|---|
| Le 28 janvier 2013 | Journée de la protection des données |
| Le 20 février 2013 | Réunions d'information casse-croûte pour les coordonnateurs et les agents d'accès à l'information et de la protection de la vie privée. Veuillez consulter notre site Internet pour les thèmes. 12 h 5 — 12 h 50, à notre bureau. Appelez le 982-9130 pour les détails ou pour vous inscrire. |
| Les 13 et 14 mai 2013 | Congrès sur l'accès à l'information, la sécurité et la gestion des enseignements — Établir des rapports, www.manitobaconnections2013.ca |
| Les 15 et 16 mai 2013 | Symposium de l'Ouest canadien sur les renseignements médicaux, www.wchips2013.ca |



Ombudsman du Manitoba : Divisions de l'Ombudsman et de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée

Bureau de Winnipeg
500, av. Portage, bur. 750
Winnipeg (Manitoba) R3C 3X1
Tél. : 204-982-9130
Télé. : 204-942-7803
Sans frais au Manitoba : 1-800-665-0531

Si vous voulez vous abonner à OmbudsNouvelles Manitoba ou retirer votre nom de la liste de distribution, veuillez envoyer votre adresse courriel à Ideandrade@ombudsman.mb.ca

WEBSITE: www.ombudsman.mb.ca

Bureau de Brandon
1011, av. Rosser, bur.603
Brandon (Manitoba) R7A 0L5
Tél. : 204-571-5151
Télé. : 204-571-5157
Sans frais au Manitoba 1-888-543-8230