

# Manitoba Ombudsnouvelles

2013-3

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

## Connaissez vos droits à l'information sur la santé



Les renseignements médicaux des Manitobains sont à la disposition des prestataires de soins de santé autorisés et de leur personnel de soutien par le biais du système électronique de renseignements médicaux provincial appelé DossiÉ Manitoba. Afin de rendre les Manitobains plus sensibilisés à leurs droits portant sur les renseignements médicaux en relation avec DossiÉ Manitoba, notre bureau a réalisé une brochure et une vidéo soulignant six droits que tous peuvent exercer.

Vous avez le droit de ...

1. savoir pourquoi vos renseignements médicaux personnels sont recueillis par un prestataire de soins de santé, et si ils seront disponibles dans le DossiÉ.
2. demander une copie de vos renseignements médicaux personnels dans le DossiÉ.
3. demander que toute erreur dans vos renseignements médicaux personnels soit corrigée.
4. savoir qui a visionné vos renseignements médicaux personnels dans DossiÉ.
5. cacher vos renseignements personnels dans DossiÉ.
6. demander au bureau de l'Ombudsman du Manitoba de faire enquête si vous n'êtes pas satisfait d'une décision ou d'une réponse reçue au sujet de l'un ou l'autre de ces droits.

Plus d'information au sujet de ces droits est disponible dans notre brochure. Pour télécharger une copie de la brochure en anglais ou en français, ou pour en découvrir plus au sujet de vos droits d'accès à l'information et de confidentialité en vertu de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP) ou la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP), visitez [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca). Pour visionner notre vidéo, visitez notre chaîne YouTube. Pour plus de renseignements au sujet du DossiÉ, veuillez visiter [www.echartmanitoba.ca](http://www.echartmanitoba.ca).



## Parlons du DossiÉ

En date du 31 août 2013, DossiÉ était disponible à plus de 10 000 utilisateurs autorisés dans 260 sites de soins de santé partout dans la province, comme les cliniques et les hôpitaux.

DossiÉ rassemble les renseignements de systèmes électroniques existant, y compris :

- les ordonnances remplies aux pharmacies de détail par le biais du réseau pharmaceutique informatisé (RPI)
- l'historique des vaccinations enregistrées dans le Manitoba Immunization Monitoring System (MIMS)
- les données démographiques, y compris le nom, l'adresse, la date de naissance et le numéro d'identification médical personnel (NIMP), du système de Registre provincial des clients
- les résultats d'analyse des laboratoires privés et public participants
- les rapports de diagnostics par l'image du Système d'information radiologique (SIR)
- les rencontres (information administrative y compris la date d'admission, le type de visite et la date du congé) et les raisons des visites à l'Hôpital Saint-Boniface

Les utilisateurs autorisés de DossiÉ peuvent rechercher, visionner et imprimer les renseignements personnels du DossiÉ. Il existe différents paliers d'accès basés sur les besoins de connaître ces renseignements, du fournisseur de soins de santé, afin d'effectuer leur travail. À titre d'exemple, un médecin peut avoir accès à tous vos renseignements, alors que le personnel d'accueil peut n'avoir accès qu'à des données, comme votre nom, votre adresse, et votre NIMP. Le système ne restreint pas l'utilisateur au seul visionnement des renseignements médicaux personnels de ses patients. Chaque utilisateur possède un nom d'utilisateur et un mot de passe unique pour accéder au système et tous les accès au DossiÉ sont notés (enregistrés) et font l'objet de vérifications.

## Semaine du Droit à l'information 2013

Pour la huitième année, l'Ombudsman du Manitoba se joint à d'autres commissariats à l'information et à la protection de la vie privée, partout au pays, pour célébrer la Semaine nationale du Droit à l'information, du 23 au 28 septembre 2013, et la Journée internationale du Droit à l'information le 28 septembre.

Le Droit à l'information reconnaît le droit démocratique d'un particulier d'avoir accès aux informations détenus par un gouvernement et fait la promotion des avantages d'un gouvernement ouvert, accessible et transparent.

L'accès à l'information détenue par nos gouvernements peut être utilisé pour révéler ou pour éclairer le fondement des décisions des gouvernements qui nous affectent, pour nous fournir plus de connaissance pour participer au débat de questions publiques qui sont importantes pour nous, et nous aider à examiner à fond les actions et les décisions des gouvernements basé sur des renseignements solides. Tout ceci nous permet de devenir des participants plus actifs au processus démocratique.

### Nouvelles vidéos !

Afin de souligner le DAI 2013, nous avons posté trois nouvelles vidéos sur notre chaîne YouTube à [www.youtube.com/user/manitobaombudsman](http://www.youtube.com/user/manitobaombudsman).

La première – Exercez votre droit à l'information – nous parle de la Semaine du Droit à l'information et de la raison de son importance. Depuis de nombreuses années, l'Ombudsman du Manitoba reconnaît la Semaine du Droit à l'information en demandant aux leaders des communautés manitobaines de proclamer officiellement la Semaine du Droit à l'information. Cette année, nous avons invité certains de ces leaders à exprimer leur soutien. L'Ombudsman du Manitoba souhaite remercier les maires De Brandon, Portage la Prairie et Selkirk de leur participation.

Les deux autres vidéos sont des vidéos de « marche à suivre » qui ciblent l'accès aux informations en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP) et l'accès aux renseignements médicaux personnels en vertu de la Loi sur les renseignements médicaux personnels du Manitoba.



## Le courrier électronique et la LAIPVP



Le courrier électronique est fréquemment utilisé par le gouvernement du Manitoba et d'autres organismes publics pour faire des affaires et, même s'il est considéré être sous la garde et le contrôle d'un organisme public, fait l'objet du droit d'accès du public en vertu de la LAIPVP. Par conséquent, il est important que les organismes publics utilisent et gèrent les courriels d'une façon conforme aux exigences de la LAIPVP et toutes politiques d'utilisation du réseau développé par un organisme public (à titre d'exemple, le gouvernement du Manitoba s'est doté d'une politique d'utilisation des réseaux électroniques). Même si l'accès au réseau et à Internet sont accordé à des fins liées au travail, la politique du gouvernement du Manitoba prévoit qu'une utilisation personnelle et fortuite limitée est permise à condition qu'une telle utilisation soit conforme à la politique.

Comme suite à la nature informelle et la fréquence des communications par courriel, en général, un particulier travaillant dans un organisme public peut facilement croire que leurs communications, lors de l'utilisation de leur compte courriel gouvernemental, sont privées et confidentielles. Le courriel n'est pas confidentiel et il est important d'être

prudent lors de l'expédition de renseignements de cette manière. En plus de faire l'objet du droit d'accès en vertu de la LAIPVP, le courriel peut être et est souvent, par inadvertance, expédié à d'autres, menant à la communication de renseignements personnels ou de renseignements qui devaient demeurer confidentiels.

Dans un cas récent impliquant les communications personnelles et le système de courriel du gouvernement, un organisme public a retenu des commentaires mentionnés dans un courriel, citant l'exception à la communication de l'article 23(1)(a) de la LAIPVP, qui permet à un organisme public de refuser l'accès à l'information, sur la base que la communication pourrait révéler "un avis, des opinions, des propositions, des recommandations, des analyses ou des options de politique développés par ou pour l'organisme public ou un ministre." Dans ce cas, l'ombudsman a conclu que le contenu du courriel était une opinion personnelle. L'auteur a confirmé que les commentaires retenus étaient, en fait, une opinion personnelle émise dans ce qu'il croyait être un message confidentiel. Le courriel était sous garde et sous contrôle d'un organisme public soumis à la LAIPVP et tout le contenu du message courriel aurait dû être communiqué.

## La LDIP en détail >>>

Nous connaissons actuellement une hausse sensible dans les divulgations de dénonciateurs. En 2012, nous avons reçu cinq divulgations en vertu de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles), et a enquêté (et fermé les dossiers) de quatre. À ce jour en 2013, nous avons reçu 33 divulgations, en avons fermé quatre, et 36 sont dans le processus d'enquête (y compris certains cas reçus avant 2012).

## Notre mission, nos buts et nos valeurs



Nous sommes là depuis longtemps, plus de 42 ans. Nous savons ce que nous faisons et pourquoi nous le faisons. Il est toutefois important de s'arrêter de temps à autres et de regarder bien en face ce que nous représentons et en quoi nous croyons à titre d'organisme. Nous avons fait cet exercice récemment et il est maintenant temps de partager le résultat avec vous... Veuillez prendre un moment pour lire nos énoncés de missions, de buts et de valeurs, plus bas et aussi sur notre site Internet dans la section jaune À propos du bureau de l'Ombudsman.

En explorant certaines idées sur la meilleure façon d'évaluer et d'améliorer notre performance à titre de particuliers et comme organisme, nous avons pensé que l'annonce de notre mission et de nos buts serait le meilleur endroit où commencer. Nous sommes fiers de faire rapport que toutes et tous, ici au bureau de l'Ombudsman du Manitoba avons eu notre mot à dire dans le développement de notre mission et de nos buts. En même temps, nous avons parlé de nos valeurs à titre d'employés et comme organisme, et nous avons pensé les partager aussi, avec vous.

Nous utiliserons ce travail comme base au développement de l'avenir, de toutes sortes, y compris nos normes de services et nos processus d'enquête. Dans un sens, notre mission sera notre boussole, qui nous aidera à naviguer vers le bon port et à garder le cap.

### Mission

Promouvoir et favoriser l'ouverture, la transparence, l'équité, la responsabilité, et le respect de la vie privée dans la conception et la prestation de services publics.

### Buts

- Fournir un service efficace, compétent et efficient
- Promouvoir des relations de travail basées sur la confiance, le respect et la confidentialité
- Donner l'exemple et faire preuve d'équité dans tout ce que nous faisons
- Faciliter le traitement équitable dans la prestation des services publics et dans l'élaboration et la mise en œuvre de politique publique

### Valeurs

**Intégrité** : Faire preuve des plus hautes normes de conduite professionnelles et personnelles et assumer la responsabilité de nos actions.

**Respect** : Traiter toutes les personnes avec dignité et courtoisie, valoriser la diversité, favoriser les bonnes relations, et être équitables et constants dans notre traitement des autres.

**Indépendance** : Agir dans l'intérêt public conformément à notre mandat légal et faire preuve de neutralité et d'impartialité en s'assurant que nos actions ne sont influencées ni par la crainte, ni par favoritisme.

**Excellence** : Satisfaire aux plus hautes normes dans le travail que nous accomplissons et ajouter de la valeur au processus démocratique en facilitant l'interaction entre les citoyens et ceux qui les servent.

## Photo du personnel



À la fin de juin, le personnel de l'Ombudsman du Manitoba s'est réuni au Palais législatif pour cette photo sur le grand escalier.

## Évènements à venir

- |                   |   |
|-------------------|---|
| 23 octobre        | 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 204-982-9130 pour les détails ou pour vous inscrire. |
| 25 octobre        | Visitez notre table d'exposition au congrès de l'association des enseignants des sciences humaines du Manitoba, au Kildonan East Collegiate, à Winnipeg.  |
| 5 novembre        | Séminaire sur la prévention du vol d'identité, avec présentations du Service de police de Winnipeg et l'Ombudsman du Manitoba. 18 h à 19 h 30, au Westwood Community Church, Winnipeg.  |
| 25 et 26 novembre | Visitez notre kiosque au congrès annuel de l'association des municipalités du Manitoba, au Centre Keystone, à Brandon.  |
| 28 janvier 2014   | Journée de la protection des données  |

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

Pour vous abonner à OmbudsNouvelles Manitoba ou pour faire retirer votre nom de la liste de distribution, veuillez envoyer votre adresse courriel à [Ideandrade@ombudsman.mb.ca](mailto:Ideandrade@ombudsman.mb.ca)

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

[www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca)  
[ombudsman@ombudsman.mb.ca](mailto:ombudsman@ombudsman.mb.ca)  
[www.facebook.com/manitobaombudsman](https://www.facebook.com/manitobaombudsman)  
[www.youtube.com/user/manitobaombudsman](https://www.youtube.com/user/manitobaombudsman)

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