

# Manitoba Ombudsnouvelles

2013-4

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

## Prenez la résolution d'en apprendre plus au sujet de la protection de la vie privée en 2014

Obtenez votre exemplaire du calendrier 2014 du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et gardez la protection de la vie privée en tête, toute l'année. Pour souligner la Journée de la protection des données, le 28 janvier 2014, le CPVP a encore une fois créé un calendrier rempli de caricatures amusantes et de conseils sur la protection de la vie privée que tous peuvent utiliser. Des exemplaires des calendriers ont été partagés avec les bureaux des commissaires à la vie privée partout au pays, y compris l'Ombudsman du Manitoba. Demandez votre exemplaire aujourd'hui même, en contactant ombudsman@ombudsman.mb.ca, 204-982-9130 ou 1-800-665-0531 (sans frais au Manitoba). Premier arrivé, premier servi. L'approvisionnement est limité.



Si vous prenez un calendrier, surlignez-y le 28 janvier. 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 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.



« CETTE CLÉ USB EST PLEINE DE RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS : PRENDS-EN BIEN SOIN! »

## De retour à la demande générale !

Pour souligner la Journée de la protection des données, l'an dernier, l'Ombudsman du Manitoba a produit des « écrans protecteurs de l'identité », pour aider à vous protéger contre les vols d'identité et les fraudes. Ces pochettes pour cartes ont eu une telle réception que nous avons décidé d'en produire une autre petite quantité pour 2014. Si votre carte affiche le symbole du lecteur de carte sans contact (une série de lignes courbes) ou contient une locution comme PayPass, Speedpass, payWave, ExpressPay, ou Interac Flash, votre carte en est une qui peut être passée à proximité ou tapée pour exécuter un paiement. Les écrans protecteurs de l'identité, confectionnés de papier métallique, résistant à l'eau et aux déchirures, sont conçus pour protéger contre l'accès non autorisé aux renseignements personnels contenus sur la puce d'identification par radiofréquence (IRF). Si vous souhaitez que nous vous envoyions un écran protecteur, veuillez nous contacter en en faire la demande.



## Motifs des décisions

Au bureau de l'Ombudsman du Manitoba, nous faisons la promotion de la transparence et du devoir de rendre compte du gouvernement. Nous étudions les plaintes et recherchons des solutions qui mènent à une meilleure administration des programmes du gouvernement. C'est vraiment au sujet du lien entre le gouvernement et le public ; un lien qui peut être évalué et noté chaque fois qu'un d'entre nous visite un hôpital, fait une demande de permis, demande une variance de zonage à notre conseil municipal ou immatricule un véhicule.

Nous notons ce lien sur la base des résultats (recevons-nous ce que nous demandons ?), mais aussi sur la base de ce qui nous est communiqué. Comprendre le « pourquoi », les raisons pour lesquelles nous ne recevons pas toujours ce que nous voulons, peut être la base sur laquelle nous notons notre interaction avec le gouvernement, à titre de succès ou d'échec. Une décision de la Cour suprême de l'Ontario, en 1985, souligne l'importance des motifs pour la partie perdante dans une audition :

Pour que la confiance soit maintenue dans le système judiciaire, il est nécessaire que les parties perdantes soient convaincues qu'elles ont été traitées équitablement, que leur point de vue a été compris par le juge, et qu'il a été adéquatement soupesé et examiné. Il est donc important que les motifs d'une décision soient déclarés, et déclarés dans un langage que la partie qui a perdu peut comprendre.

(Objet : Pitts and Director of Family Benefits Branch of the Ministry of Community & Social Services, 1985 CanLII 2053 (ON SC))

Nous croyons que les décideurs ont un devoir d'expliquer leurs décisions. Nous croyons aussi que c'est une bonne pratique. La transparence est fondamentalement liée au devoir de rendre compte. Nous parlons et écrivons souvent sur l'importance d'expliquer les motifs de nos décisions : cela démontre que nous avons écouté et compris ; cela démontre que nous avons examiné la preuve et les critères qui sont le

fondement d'une décision ; et cela réduit la possibilité de spéculation sur les motifs pour lesquels nous avons accepté une position au lieu d'une autre. Expliquer les motifs d'une décision aide à démontrer l'équité de cette décision.

Même si les avantages d'expliquer les motifs d'une décision nous semblent évidents, cela ne se produit pas toujours. On nous dit parfois qu'un décideur n'est pas « légalement obligé » de fournir des motifs, et cela peut être vrai. Mais nous le considérons comme meilleure pratique, comme une partie essentielle de la démonstration de transparence et de devoir de rendre compte. Dans une décision, plus tôt cette année, la Cour d'appel du Manitoba a réitéré l'importance de fournir des motifs par écrit :

Comme il est bien connu, les motifs d'une décision sont importants pour trois raisons :

1. pour informer les parties et les autres des raisons pour lesquelles le tribunal a pris une décision particulière ;
2. pour rendre compte au public, en vue de la justice qui est rendue et que la population voie la justice à l'œuvre ;
3. pour permettre un contrôle judiciaire efficace (Abetew v. The Taxicab Board, 2013 MBCA 19)

Les enquêtes de l'Ombudsman ne sont pas semblables à des contrôles judiciaires, mais comme les tribunaux, nos enquêtes peuvent être plus efficaces lorsque les décideurs peuvent indiquer des motifs significatifs pour soutenir la décision qui est à l'étude.

Les arguments qui soutiennent l'apport de motifs significatifs pour les décisions sont nombreux. Nous croyons que fournir des motifs significatifs pour une décision démontre la transparence attendue par la population, et accentue la responsabilité ; deux attentes qui sont importantes pour maintenir la confiance dans les décisions prises par les gouvernements.

*« Une décision écrite peut être une occasion de dire à ces gens qui peuvent être désappointés par la décision que leurs points de vue ont été pris en considération. C'est une occasion d'exposer la preuve étudiée et sur laquelle la décision s'appuie. C'est une occasion d'expliquer la logique qui sous-tend une décision ; une occasion que les membres du conseil n'avaient pas jusqu'à maintenant, parce ce n'est qu'à ce point que vous aurez entendu et examiné toute la preuve. Si la preuve et les arguments que vous avez acceptés et sur lesquels vous appuyez votre décision ne sont pas expliqués, les gens sont libres de spéculer sur les motifs de votre décision. Ils sont libres d'anticiper votre décision sur la base d'information incomplète ou de suppositions erronées. »*

**Comprendre l'équité :  
un manuel sur l'équité pour les dirigeants municipaux du Manitoba, révisé 2013**

## Enquête municipale affichée sur le site Internet

En décembre 2013, nous avons commencé à afficher les rapports d'enquête sur les plaintes municipales, en vertu de la Loi sur l'Ombudsman, sur notre site Internet. Cinq rapports ont été affichés à ce jour :

Deux rapports (2011-0460 et 2012-0080) soulignent des plaintes contre la Ville de Neepawa. Dans un cas, une allégation a été faite qu'un conseiller s'était placé en situation de conflit d'intérêts, dans un autre, des préoccupations ont été soulevées au sujet de l'ordre du jour d'une réunion du conseil et de la partie à huis clos d'une réunion du conseil.

Un troisième rapport (2011-0474) détaille une plainte déposée par un propriétaire foncier au sujet d'une décision du conseil de refuser une requête d'utilisation conditionnelle pour la construction d'une résidence sur une terre agricole dans la municipalité rurale de Saskatchewan. Bien que l'Ombudsman n'a pas fait de recommandation, il a suggéré que la municipalité (et toutes les municipalités) soit tenue de motiver leurs décisions.

Le quatrième rapport (2012-0369) est le résultat d'une plainte contre la municipalité rurale d'Alexander, où une allégation

a été faite que le conseil n'avait pas interprété correctement et ni appliqué équitablement son règlement de zonage. L'Ombudsman a déterminé que dans ce cas le plaignant avait été traité déraisonnablement. Comme l'affaire ne pouvait pas être résolue de façon non formelle, l'ombudsman a fait trois recommandations à la municipalité.

Le cinquième rapport (2012-0213) présente les détails d'une plainte contre la Municipalité rurale de Macdonald, où le plaignant croyait que la MR avait injustement refusé deux demandes de dérogation pour la subdivision de terrain, et que l'audience publique tenue pour étudier les demandes était injuste au niveau des procédures. De même que dans le cas de la MR de Saskatchewan, l'ombudsman n'a pas fait de recommandation, mais a identifié que l'absence de motifs pour les décisions de la MR avait largement contribué à la perception du plaignant qu'il avait été traité injustement.

[http://www.ombudsman.mb.ca/documents\\_and\\_files/municipal-investigation-reports.html](http://www.ombudsman.mb.ca/documents_and_files/municipal-investigation-reports.html) (en anglais)

En décembre 2013, nous avons ajouté les rapports d'enquête en vertu de la LAIPVP à notre site Internet :

**2013-0256** Municipalité rurale de Rosser ; exactitude de la recherche pour les courriers électroniques et autres dossiers électroniques se rapportant au plaignant.

**2013-0179** Municipalité rurale de Woodlands ; refus d'accès aux dossiers de vérification du nombre d'unité d'animaux pour une exploitation porcine particulière, parce que la communication pourrait être nuisible aux intérêts commerciaux d'un tiers.

**2013-0178** Ville de Le Pas ; refus d'accès à une étude de fluoration de l'eau parce que la communication révélerait des discussions d'une réunion à « huis clos » du conseil municipal.

**2013-0144** Municipalité rurale de Ritchot ; refus d'accès en partie aux dossiers sur les plans de développement et la gestion du traitement des eaux usées.

**2013-0035** Ville de Winnipeg (Services Golf SOA) ; refus d'accès aux dossiers relatifs aux finances des terrains de golf de la ville.

**2013-0001** Ville de Winnipeg (Services de soutien) ; refus d'accès aux factures payées à diverses entreprises immobilières parce que la communication pourrait nuire aux intérêts commerciaux de tiers et aux intérêts financiers de la ville.

**2012-0416** Ville de Winnipeg (Service d'incendie et de soins médicaux d'urgence) ; refus d'accès aux dossiers relatifs aux effets sur la circulation d'un nouveau poste d'incendie situé au coin de la Route 90 et de l'avenue Portage, parce que la communication pourrait nuire aux intérêts commerciaux d'un tiers et pourrait révéler les analyses et les recommandations développées pour la ville.

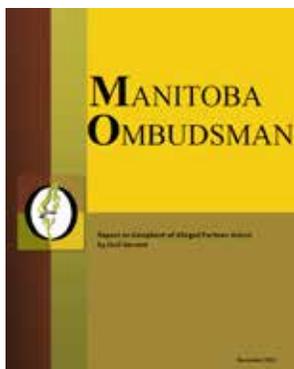
**2013-0217 -0220** Ville de Winnipeg (Winnipeg transit) ; divers aspects du traitement de quatre demandes de renseignements sur les frais d'exploitation et de publicité sur les autobus.

**2013-0022** Ville de Winnipeg (Service de police de Winnipeg) ; préoccupations au sujet de l'approche proposée pour la recherche de dossiers de courrier électronique mentionnant le demandeur ou son organisme.

**2011-0538** Ville de Winnipeg (Service de police de Winnipeg) ; refus d'accès en partie aux dossiers liés à un rapport sur l'application d'un radar photo.

[http://www.ombudsman.mb.ca/documents\\_and\\_files/investigation-reports.html](http://www.ombudsman.mb.ca/documents_and_files/investigation-reports.html) (en anglais ; scroll down to "Access Reports")

## Nouveau rapport sur des allégations d'action partisane de la part d'un fonctionnaire



Ne vous êtes-vous jamais arrêté à réfléchir sur le lien entre la fonction publique et les élus? Une plainte que nous avons reçue au sujet d'allégations d'action partisane de la part d'un fonctionnaire nous a donné l'occasion d'explorer et de discuter cette question importante dans notre rapport d'enquête.

Les fonctionnaires doivent demeurer neutres (impartiaux et non partisans) dans l'exécution de leurs responsabilités pour le fonctionnement efficace du gouvernement. Toute érosion réelle ou perçue de cette impartialité peut miner la confiance du public dans les actions et les avis administratifs des fonctionnaires.

La plainte dans le présent cas ciblait les actions d'une sous-ministre adjointe (SMA) qui, agissant en réponse à une demande d'une ministre, a envoyé une invitation à divers organismes de se présenter au Palais législatif, une journée précise, afin d'être témoins du dépôt d'une résolution par la ministre. L'action de la SMA pouvait être perçue (et l'a été) comme un acte partisan.

L'ombudsman a déterminé qu'il n'y avait pas d'inconduite personnelle ou administrative qui représenterait une action partisane par la fonction publique dans cette situation.

Toutefois, reconnaissant l'importance de cette affaire, nous avons demandé au gouvernement s'il y avait un rôle approprié pour un élu qui travaille avec des fonctionnaires pour régler les situations comme celle-ci, où des actions administratives peuvent susciter la perception de partisanerie.

En réponse, le gouvernement a dit que même si la responsabilité première de maintenir la neutralité politique relève des fonctionnaires, il y a un rôle pour les élus et le personnel politique ne doit pas oublier la neutralité exigée des fonctionnaires.

Nous avons été informés que le greffier du conseil exécutif et le commissaire à la fonction publique ont accepté de travailler conjointement pour développer une série de lignes directrices pour étude par les élus et le personnel politique afin de les aider lors de l'élaboration de directives ou d'instructions destinées aux fonctionnaires, qui évitent le potentiel de situations où les actions administratives pourraient causer une perception de partisanerie. La Commission de la fonction publique a aussi accepté de créer un plan de mise en œuvre, en consultation avec chaque service, afin d'assurer que tous les fonctionnaires participent à l'atelier « Travailler au gouvernement : valeurs et code d'éthique dans la fonction publique du Manitoba ». L'atelier complète les informations dans le Guide des valeurs et code d'éthique du gouvernement du Manitoba et une orientation en ligne des employés.

Pour lire notre rapport d'enquête complet (en anglais), veuillez visiter : [http://www.ombudsman.mb.ca/documents\\_and\\_files/reports.html](http://www.ombudsman.mb.ca/documents_and_files/reports.html)

## Comprendre l'équité révisé

Nous sommes toujours à compter nos statistiques pour 2013, donc les chiffres définitifs peuvent varier quelque peu, mais nous avons noté que presque 40 % des plaintes en vertu de la Loi sur l'Ombudsman, cette année, étaient au sujet de municipalités. Le 21 novembre, nous avons publié une version mise à jour de Comprendre l'équité : un manuel sur l'équité pour les dirigeants municipaux du Manitoba. Le guide de 34 pages vise à fournir plusieurs outils aux fonctionnaires et administrateurs municipaux afin de leur permettre de prendre des décisions équitables. Le guide comprend :

- un cadre d'équité et certaines définitions de termes d'équité couramment utilisés
- des conseils pour mener des audiences et des assemblées publiques équitables
- des exemples de cas pour illustrer des actions et des décisions qui sont injustes, et
- des listes de contrôle pour aider à prendre des décisions équitables

Alors que le guide vise les municipalités, il est aussi populaire chez les citoyens qui l'utilisent lorsqu'ils traitent avec leurs gouvernements municipaux. C'est un guide très pratique à posséder ! Lisez ou téléchargez un exemplaire de notre site Internet [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca) (cliquez sur le lien orangé de la Division de l'Ombudsman, puis cliquez sur « rapports »), ou faites la demande d'un exemplaire imprimé en nous contactant. (Cette publication est disponible en anglais seulement.)



Understanding Fairness is also available at [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca)

Manitoba Ombudsman | 204-982-9130 | [ombudsman@ombudsman.mb.ca](mailto:ombudsman@ombudsman.mb.ca)

## Modifications à la LRMP afin de renforcer la protection de votre vie privée

Le projet de loi 4, Loi modifiant la Loi sur les renseignements médicaux personnels, a reçu la sanction royale le 5 décembre 2013.

Qu'y a-t-il de nouveau ?

- Le paragraphe 63(1) est modifié pour ériger en infraction le fait de toute personne de sciemment falsifier les renseignements médicaux personnels d'une autre personne (RMP)
- le paragraphe 63(2) est modifié pour ériger en infraction le fait qu'un employé, officier ou agent d'un dépositaire, un organisme de renseignements ou de recherche sur la santé, d'utiliser délibérément, d'obtenir accès ou de tenter d'obtenir accès aux RMP d'une autre personne sans l'autorisation du dépositaire, du gestionnaire des renseignements ou de l'organisation de recherche sur la santé.

Nous reconnaissons que la plupart des personnes qui fournissent des soins aux Manitobaines et aux Manitobains respectent la confidentialité des RMP. Les employés qui ont besoin de connaître les RMP d'un particulier à des fins autorisées, comme le soin ou le traitement du particulier, ne devraient pas craindre les poursuites lorsqu'ils les utilisent ou y accèdent afin d'effectuer leurs tâches. Un manquement par inadvertance à la protection des renseignements personnels peut se produire comme suite à une erreur humaine dans le cours normal de l'exécution des fonctions de l'emploi. Ces nouvelles dispositions d'infraction ne visent pas ces situations.

Les modifications au paragraphe 63(2) visent ceux qui ignorent les exigences de la LRMP et délibérément utilisent

(ou tentent d'utiliser) les RMP à des fins non liées à l'exécution de leur emploi et contrairement à la Loi, comme le fouinage (ou la tentative de fouinage) dans des dossiers. Cette infraction est particulièrement importante parce que les dossiers de santé électronique peuvent fournir à un employé, une quantité importante de RMP au sujet d'environ des milliers de particuliers.

Les violations du droit à la vie privée ont un effet négatif et parfois un effet traumatisant sur les particuliers impliqués, et peuvent aussi diminuer la confiance du public dans le système de soins de santé. Ces modifications font la promotion de l'augmentation de la responsabilité personnelle, et visent à traiter des situations où une personne choisit d'abuser de son accès aux RMP et viole les droits à la protection de la vie privée d'autres particuliers.

Ces nouvelles infractions, passibles d'une amende au maximum de 50 000 \$ si trouvé coupable, devraient avoir un effet dissuasif. Les modifications servent aussi à titre de rappel aux dépositaires de leurs obligations, en vertu de la LRMP, de s'assurer que leurs employés comprennent les exigences de la Loi et s'y conforment.

Pour lire le projet de loi 4, veuillez visiter <http://web2.gov.mb.ca/bills/40-3/b004e.php>

Pour lire notre article précédent avec des informations contextuelles au sujet du projet de loi 4, veuillez voir le numéro 2012-4 d'OmbudsNouvelles.

## Évènements à venir

28 janvier 2014

**Journée de la protection des données**

19 février 2014

**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.

**OCTOBRE  
2014**



Comme suivi à la conférence de 2013 Making Connections - Access, Privacy, Security and Information Management organisée par notre bureau, nous planifions une conférence à Winnipeg en octobre 2014. Demeurez à l'écoute pour de plus amples détails qui seront affichés sur notre site Internet dès qu'ils seront disponibles.

## Heureuses fêtes !

*Pour chacun d'entre nous, la saison des Fêtes peut signifier quelque chose de différent, une importance particulière qui peut être unique ou qui peut représenter un lien partagé avec d'autres. Les Fêtes sont un temps de célébration, un temps d'espoir et d'optimisme, un temps d'attention, de partage et de don. C'est aussi un temps de réflexion.*

*C'est un temps pour penser aux gens qui nous entourent et pour les apprécier. Au bureau de l'Ombudsman du Manitoba, nous célébrons nos succès et partageons nos défis entre nous. Nous faisons la promotion d'une culture de bienveillance et de soutien, et de nombreuses façons nous célébrons nos triomphes et partageons nos tragédies comme une « famille de travail ».*

*Nous savons que nous ne sommes pas uniques à ce faire. Au cours de notre travail, nous rencontrons de nombreuses personnes dévouées qui travaillent dur, dont les familles de travail sont également vibrantes et dynamiques.*

*En cette saison des Fêtes, nous voulons que vous sachiez que nous sommes reconnaissants de tout le soutien et la coopération que vous nous apportez lorsque nous vaquons à nos occupations. Au nom de tout le personnel de l'Ombudsman du Manitoba, de notre famille de travail à la vôtre, Joyeuses Fêtes.*

### **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)  
Facebook: [www.facebook.com/manitobaombudsman](https://www.facebook.com/manitobaombudsman)  
YouTube: [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