



Ombudsman du Manitoba

Rapport annuel en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et la Loi sur les renseignements médicaux personnels

Maintient vos droits à l'information et à la protection de la vie privée

Un message de l'Ombudsman

Pour nous conformer à notre mandat législatif, nous devons intervenir sur de nombreux fronts en plus d'assumer nos principales responsabilités de surveillance sous forme d'enquêtes sur les plaintes relatives à l'accès à l'information et aux atteintes à la vie privée. Je suis fier de signaler qu'en 2013, l'Ombudsman du Manitoba a encore une fois entrepris toutes sortes d'activités destinées à renforcer les droits des Manitobains et Manitobaines en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée, notamment en fournissant des conseils ou commentaires sur des projets de politiques ayant une incidence sur ces droits et en organisant des séances d'éducation et de formation pour les organismes publics et l'ensemble du public.

L'année 2013 a été marquée par une série de plaintes et de sujets d'enquête intéressants, dont certains figurent plus loin dans le présent rapport. Dans un cas, nous nous sommes interrogés pour savoir si un organisme public pouvait refuser l'accès à l'information se rapportant à un contrat signé avec une société privée pour la prestation de services, et nous avons déterminé que la plupart des renseignements devaient être communiqués.

Dans d'autres cas, nous avons cherché à savoir si les courriels d'un employé qui étaient de nature strictement personnelle relevaient de l'organisme public du fait qu'ils avaient été envoyés sur le réseau électronique de l'employeur – nous avons conclu que non et que les courriels ne constituaient pas une collecte ni une communication de renseignements personnels par l'organisme public ou pour le compte de celui-ci. Nous avons aussi cherché à établir si une opinion personnelle exprimée dans un courriel pouvait ne pas être communiquée parce que sa divulgation risquerait de révéler « des avis, des opinions, des propositions, des recommandations, des analyses ou des options politiques élaborés par ou pour l'organisme public ou un ministre » et nous avons conclu que l'information contenue dans le courriel ne tombait dans aucune de ces catégories et n'aurait pas dû être retenue (ce cas a été évoqué dans le numéro 2013-3 d'OmbudsNouvelles).

Nous avons aussi rencontré un petit nombre de cas troublants d'atteinte à la vie privée découlant d'employés de la santé qui ont « fouillé » dans des documents électroniques contenant des renseignements médicaux personnels de nature très délicate. Nous avons été rassurés de constater que les dépositaires ont pris ces situations au sérieux et que des mesures ont été et sont prises pour empêcher des atteintes semblables dans l'avenir.

Parmi les diverses plaintes et questions que nous avons traitées, nous avons remarqué

une constante – leur complexité ne cesse d'augmenter, ce qui nous oblige à consacrer plus de temps aux recherches et aux enquêtes. Plus que jamais auparavant, notre collaboration avec les organismes publics et les dépositaires est essentielle pour que nous puissions servir le public en menant des enquêtes rapides et exhaustives.

Notre nouveau site Web a été lancé en mars 2013 pour en réorganiser et augmenter le contenu, et aussi pour faciliter la consultation. En plus de ressources courantes comme nos avis de pratique, nous y publions régulièrement à présent des rapports d'enquête dans le cadre de la LAIPVP. En faisant état des questions importantes ayant fait l'objet de demandes de renseignements en vertu du processus d'accès à l'information, les rapports publiés en 2013 illustrent l'usage qui est fait de la législation et son importance pour le public. Ils montrent aussi les efforts – les succès et les échecs – accomplis par les organismes publics pour répondre aux demandes d'accès de la part du public. Ils peuvent également servir d'outils éducatifs au public et aux organismes publics en expliquant comment l'Ombudsman du Manitoba interprète et applique la législation, et comment il règle les plaintes dans les situations où il n'est pas nécessaire de fournir des recommandations.

En 2013, nous avons également commencé à nous servir de Facebook et YouTube pour transmettre l'information et sensibiliser davantage le public. Nous avons diffusé des vidéos sur les droits à l'information sur la santé dans le contexte de Dossifé Manitoba et, de façon plus générale, sur les façons de faire une demande d'accès aux renseignements médicaux personnels en vertu de la LRMP, ainsi que sur l'accès à l'information en vertu de la LAIPVP, entre autres sujets.

Ces nouvelles mesures se sont ajoutées à nos activités d'éducation plus courantes, notamment les présentations et les publications destinées au public, aux organismes publics et aux dépositaires. Dans le contexte de l'expansion de Dossifé Manitoba en 2013, nous avons produit et distribué une nouvelle brochure, intitulée *Connaissez vos droits à l'information sur la santé*. Cette brochure a été produite en collaboration avec Cybersanté Manitoba, qui a aussi entrepris de la distribuer dans les sites reliés à Dossifé partout au Manitoba. Nous avons également distribué la brochure par l'intermédiaire des bureaux de administrations municipales et d'autres organisations communautaires de la province. De même, nous avons offert d'autres ressources au grand public, notamment des conseils et des exposés sur la prévention de la fraude ainsi que nos fameuses pochettes protectrices destinées à empêcher la numérisation non autorisée des cartes de crédit munies de puces électroniques.

En mai 2013, nous avons organisé deux conférences pour renforcer le système d'accès à l'information et de protection de la vie privée au Manitoba en aidant les employés des organismes publics et des dépositaires à relever les défis actuels dans le domaine de l'information.

Le monde de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée est un monde complexe où la technologie imprègne de plus en plus, et parfois oriente, les politiques et les pratiques dans des domaines comme la gestion et la sécurité des documents. Notre conférence sur l'accès à l'information, la protection de la vie privée, la sécurité et la gestion des renseignements a regroupé notamment des employés du gouvernement provincial et des administrations municipales, des divisions scolaires, des universités et des collèges, ainsi que des organismes de soins de santé. Le thème de la conférence, *Établir des liens*, illustre l'interdépendance de l'accès à l'information, de la protection de la vie privée, de la sécurité et de la gestion des documents.

En 2013 également, l'Ombudsman du Manitoba ainsi que les commissaires à l'information et à la protection de la vie privée de la Saskatchewan, de l'Alberta et de la Colombie-Britannique ont organisé conjointement le Symposium de l'Ouest canadien sur la protection des renseignements médicaux, à Winnipeg. Les dépositaires, notamment les professionnels de la santé et les employés chargés des renseignements médicaux personnels au sein des offices régionaux de la santé, des hôpitaux et d'autres établissements de soins de santé, ont découvert comment des particuliers et des organisations des quatre provinces de l'Ouest sont parvenus à régler des questions et difficultés communes relatives à la protection des renseignements médicaux.

À titre de bureau de surveillance de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée en vertu de la LAIPVP et de la LRMP, l'Ombudsman du Manitoba fait partie d'une communauté nationale d'organismes de surveillance oeuvrant dans ce domaine. Le fait de participer au débat sur les questions plus générales d'accès à l'information et de protection de la vie privée permet au point de vue du Manitoba sur ces questions d'être pris en considération. En appartenant à cette communauté, nous pouvons tirer profit des travaux et des connaissances d'autres ressorts, connaissances que nous pouvons ensuite partager à l'occasion d'événements comme les conférences que nous avons organisées en 2013.

En 2013, les bureaux de surveillance du Canada ont collaboré pour promouvoir des initiatives nationales et internationales comme la Journée de la protection des données et la Journée du droit à l'information, qui visent à sensibiliser

Honorable Daryl Reid
Président de l'Assemblée législative
Province du Manitoba
Bureau 244, Palais législatif
Winnipeg (Manitoba) R3C 3X1

Monsieur le Président,

Conformément au paragraphe 58(1) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et au paragraphe 37(1) de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, je suis heureux de déposer le Rapport annuel de l'Ombudsman pour l'année civile du 1er janvier 2013 au 31 décembre 2013.

Veillez accepter, Monsieur, nos salutations distinguées.

Mel Holley
L'Ombudsman intérimaire du
Manitoba

d'avantage le public aux droits à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée. J'ai également rencontré mes homologues canadiens lors d'un forum axé sur des préoccupations communes, notamment l'impact des nouvelles technologies de communication de l'information sur les droits en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée et sur les pratiques de gestion de l'information. Cette rencontre a mené à une résolution conjointe incitant les gouvernements à faire en sorte que les lois canadiennes soient suffisamment rigoureuses pour relever les défis associés aux nouvelles réalités technologiques et aux attentes des citoyens engagés.

Pour les promoteurs de l'amélioration des lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, notamment les législateurs et les bureaux de surveillance, le plus grand défi reste encore notre capacité à créer des lois, des politiques et des procédures efficaces et accessibles dans un contexte technologique qui évolue à grande vitesse. En reconnaissant le caractère indissociable des régimes d'accès à l'information et de protection de la vie privée ainsi que des systèmes de sécurité et des pratiques de gestion de l'information, nous serons en mesure de servir le public de façon efficace dans un univers numérique en évolution constante. J'estime que le travail que nous accomplissons au Manitoba nous permettra de ne pas être à la traîne et je suis fier du leadership dont fait preuve l'Ombudsman du Manitoba dans ce travail.

À Winnipeg:
500 avenue Portage - bur. 750
Winnipeg (Manitoba) R3C 1X3
204-982-9130
1-800-665-0531 (sans frais)
204-942-7803 (télé.)

À Brandon:
1011 avenue Rosser - bur. 202
Brandon (Manitoba) R7A 0L5
204-571-5151
1-888-543-8230 (sans frais)
204-571-5157 (télé.)

Sur Internet:
www.ombudsman.mb.ca
www.facebook.com/manitobaombudsman

Cas d'intérêt public

Les faits tels qu'ils sont

Les particuliers ont le droit de demander aux organismes publics ou aux dépositaires que des corrections soient apportées à leurs renseignements personnels ou médicaux inexacts ou incomplets qui relèvent de ces organismes publics et dépositaires. Il s'agit d'un droit fondamental qui leur donne l'occasion de veiller à ce que les renseignements les concernant soient exacts et complets. Au cours de la dernière année, certains cas nous ont obligés à examiner les définitions des termes « correction » et « erreur ».

Par exemple, dans un cas concernant le Service de police de Winnipeg (SPW), une personne décrite comme « témoin » d'un crime présumé a voulu que son nom soit supprimé parce qu'en fait, elle n'avait pas été témoin. La description du SPW a changé de « témoin » à « autre », une désignation incluant les personnes susceptibles de faire l'objet d'une entrevue par la suite. Dans le cas en question, le nom de la personne avait été communiqué à la police par la victime présumée, qui avait indiqué que cette personne avait peut-être aussi été témoin du crime.

Nous avons conclu que le changement de « témoin » à « autre » était une correction appropriée qui rendait les renseignements plus exacts mais que, dans les circonstances, l'inclusion du nom dans le dossier était raisonnable et qu'il n'y avait pas de raison de le supprimer complètement. Dans cette affaire, la personne souhaitait une suppression et non pas une correction.

Dans un autre cas, une locataire a contesté la façon dont certains de ses actes étaient caractérisés dans le dossier du propriétaire de son logement social. À l'issue de notre enquête, nous avons conclu que la description d'un échange, dans un document créé par l'une des parties à l'échange, n'était pas une erreur de fait pouvant être corrigée de la façon prévue par la loi.

Dans ce cas, la locataire s'inquiétait du fait que les renseignements contenus dans son dossier pouvaient donner d'elle une image négative et que, s'ils n'étaient pas corrigés,

ils pourraient finir par être utilisés contre elle. Nous avons compris son inquiétude et bien que nous n'ayons pas estimé qu'une correction était nécessaire dans ce cas, nous avons remarqué qu'une disposition de la LAIPVP permettait aux particuliers d'ajouter leurs propres commentaires aux renseignements contestés les concernant. Lorsqu'un organisme public refuse d'apporter la correction demandée, il doit ajouter la demande de correction de la personne concernée à tout document qui comporte ces renseignements et de qui il relève. Cela permet au point de vue de l'intéressé(e) sur les renseignements contestés d'accompagner les renseignements en question et à toute personne qui lit le document d'en prendre connaissance.

Aux termes de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP), lorsqu'un dépositaire refuse de faire une correction ayant fait l'objet d'une demande, le particulier peut fournir une déclaration de son désaccord qui doit être ajoutée au document contesté. Dans un cas précédent sur lequel nous avons enquêté, une personne avait demandé que soit corrigée ce qu'elle estimait être une erreur dans son dossier médical. Ce qu'elle considérait comme une erreur était en fait l'opinion médicale d'un médecin. L'exactitude des renseignements sur lesquels reposait l'opinion médicale ne semblait pas être contestée. Nous avons conclu que les renseignements mis en cause étaient une opinion médicale et non pas une erreur de fait et que, par conséquent, la décision du dépositaire de ne pas corriger le document comme il avait été demandé était raisonnable.

Les droits de correction prévus par la LRMP et par la LAIPVP permettent aux particuliers de contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements les concernant, et dans les cas où des corrections ne sont pas apportées, les particuliers peuvent ajouter leur point de vue au document pour relativiser ce qui, selon eux, constitue des erreurs ou des omissions.

L'énorme recherche

Aux termes de la LAIPVP, l'organisme public est tenu de prêter assistance à l'auteur d'une demande de communication. L'une des façons les plus importantes dont il peut s'assurer de respecter cette obligation, en particulier pour une demande d'envergure susceptible d'avoir une incidence sur ses activités ou pouvant entraîner de grands frais pour l'auteur de la demande, est de collaborer avec ce dernier pour voir s'il est possible de limiter la demande tout en fournissant à l'auteur les renseignements qu'il est en droit d'obtenir.

L'ombudsman du Manitoba encourage à la fois l'auteur de la demande et l'organisme public à s'engager dans un dialogue ouvert et à agir de façon raisonnable afin de respecter l'esprit et l'intention de la loi.

Les progrès technologiques permettent généralement d'extraire rapidement de vastes quantités de données sans grande difficulté et à un coût minime. Mais ce n'est pas toujours le cas, comme le montre l'enquête que nous avons menée dans le cadre d'une plainte contre le Service de police de Winnipeg (SPW).

L'auteur de la demande avait demandé tous les documents et courriels, entre 2009 et 2012, qui évoquaient ou mentionnaient son nom ou le nom de son groupe. Il était évident pour le SPW que l'ampleur de la demande entraînerait des coûts importants. Normalement, l'étape suivante pour un organisme

public serait de fournir une estimation officielle des coûts d'une telle demande. Mais, dans ce cas, le SPW a procédé d'une autre façon. Au lieu de fournir une estimation des coûts, il a décidé d'adresser une lettre détaillant le temps que prendraient divers aspects de la recherche des documents pertinents. On nous a indiqué que cette lettre était destinée à aider le plaignant à comprendre le processus et les coûts éventuels liés au traitement de sa demande, ainsi qu'à lui donner la possibilité de modifier sa demande.

Le SPW a fait savoir au plaignant que, si sa demande n'était pas limitée, il n'aurait pas d'autre choix que de refuser la communication intégrale, car le traitement de la demande dans son état actuel interférerait de façon déraisonnable avec les activités du SPW. L'auteur de la demande a contesté le caractère raisonnable de la position du SPW et a porté plainte auprès de notre bureau.

Au cours de notre enquête, le SPW a fourni une description détaillée des étapes nécessaires à la restauration des fichiers de sauvegarde et à la recherche, parmi ces fichiers, des courriels demandés. La description incluait une estimation du nombre de fichiers, la quantité de données et le temps de restauration. Nous avons examiné et analysé les estimations et avons fini par convenir avec le SPW qu'il faudrait 30 jours pour restaurer les données stockées

dans les serveurs anciens et actuels, et presque 16 000 heures pour trouver les courriels pertinents dans les fichiers. À la lumière du volume des données, du travail de restauration et du temps de recherche nécessaire, il était évident que la simple recherche des courriels pertinents n'était pas faisable.

Le SPW a également indiqué à l'auteur de la demande les secteurs particuliers au sein du Service qui seraient peut-être plus susceptibles que d'autres d'avoir des documents pertinents. Le plaignant aurait pu s'adresser à ces secteurs mais il a choisi de ne pas le faire.

Dans cette affaire, nous avons été satisfaits des efforts du SPW visant à respecter son devoir d'assistance auprès de l'auteur de la demande. Le SPW a pris la peine de renseigner le plaignant sur les coûts de sa demande et de l'aider à trouver des façons de limiter la recherche. Il s'agit là d'un bon exemple qui montre à tous les organismes publics qu'il existe de nombreuses façons différentes d'assister les personnes qui présentent des demandes dans le cadre de la LAIPVP. Ce cas permet également de mettre en garde les auteurs de demandes car, en dépit des progrès de la technologie, toutes les demandes de recherche dans des documents électroniques ne s'effectuent pas nécessairement de façon rapide et à peu de frais.

Un vote équitable

La fusion, en 2012, des offices régionaux de la santé du Manitoba a eu des incidences sur certains des plus grands syndicats de la province. En raison du regroupement, certaines unités de négociation étaient en fait représentées par deux syndicats. Légalement, étant donné qu'une unité de négociation ne peut être représentée que par un seul syndicat, les travailleurs concernés ont dû choisir le syndicat qui allait représenter leurs intérêts. Par contre, le vote s'est avéré difficile et a fini par mener au dépôt d'une plainte à notre bureau.

Le différend concernait les employés paramédicaux professionnels et techniques au sein du nouvel Office régional de la santé de l'Ouest. Certains de ces employés étaient représentés par la Manitoba Association of Health Care Professionals (MAHCP) alors que d'autres faisaient partie du Syndicat des employés généraux et des fonctionnaires du Manitoba (MGEU).

La Commission du travail du Manitoba (la Commission) a ordonné la tenue d'un vote de représentation et fourni les noms de tous les travailleurs concernés aux deux syndicats mais pas leurs adresses domiciliaires. Par la suite, dans le cadre de la LAIPVP, la MAHCP a demandé à la Commission d'avoir accès aux adresses domiciliaires des employés, ce qui a été à l'origine de la plainte déposée auprès de notre bureau pour rejet de demande.

La MAHCP a estimé que l'accès aux adresses domiciliaires était nécessaire pour que le vote soit équitable. Selon elle, il lui fallait les adresses pour contacter les employés et leur expliquer les avantages de l'appartenance à un syndicat particulier, de façon qu'ils puissent choisir en connaissance de cause un représentant désigné.

La Commission a invoqué plusieurs motifs en vertu de la LAIPVP pour refuser l'accès aux renseignements personnels : la nature très délicate des renseignements, le préjudice pouvant découler de la communication des adresses et l'incompatibilité de la communication des renseignements avec les fins auxquelles ils ont été obtenus.

Nous avons reconnu que les renseignements personnels demandés – l'adresse domiciliaire d'un particulier – pouvaient être très délicats, car, dans certaines circonstances, leur communication pouvait causer une profonde détresse personnelle et nuire à la sécurité de la personne en favorisant le contact physique avec celle-ci à son domicile. Cependant, nous n'avons pas pu conclure, à l'issue de notre enquête, que le fait de communiquer les adresses aux syndicats désireux de contacter les employés chez eux pour leur demander leur soutien serait la cause d'une profonde détresse personnelle pour les employés ou les exposerait à un préjudice.

La LAIPVP prévoit la non-divulgaration des renseignements si leur communication est incompatible avec les fins auxquelles ils ont été obtenus. Dans le cas en question, la Commission a recueilli les adresses des employés pour s'acquitter de son mandat législatif, soit faciliter le vote de représentation. Elle a estimé que le fait de transmettre les adresses personnelles au syndicat pour des raisons de campagne ou d'élection n'était pas compatible avec les raisons pour lesquelles elle recueillait les renseignements. Notre bureau a été d'accord avec ce point de vue. Il a également considéré que le refus, de la part de la Commission, de donner accès aux adresses domiciliaires n'empêchait aucun des syndicats de communiquer avec les employés ou de les contacter par d'autres moyens.

Cette plainte a mis en évidence la complexité de l'application des dispositions législatives sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée dans le contexte des relations du travail. Dans ce cas, notre bureau devait veiller à ce que la décision de la Commission concernant l'accès à l'information respecte la LAIPVP tout en reconnaissant la compétence de la Commission dans l'interprétation et l'application de ses propres règlements, en particulier pour ce qui est de déterminer ce qui constitue un vote équitable. Finalement, notre bureau a appuyé la décision de la Commission de refuser l'accès aux adresses domiciliaires.

Vous avez un message

Il est devenu monnaie courante d'envoyer et de recevoir des courriels au travail. Dans certaines situations, on se sert de la messagerie au travail pour communiquer des renseignements importants et délicats à des parties tant internes qu'externes. La nécessité de prendre des précautions dans ces cas-là a été renforcée lorsque la vie privée d'un employé a été compromise au sein d'un organisme public du Manitoba après qu'un courriel contenant des renseignements personnels sur la situation professionnelle du destinataire a été malencontreusement transmis à l'ensemble du personnel. De toute évidence, la communication d'un tel message aurait pu porter gravement préjudice à l'employé dont la vie privée avait été compromise ou elle aurait pu l'humilier profondément.

Notre enquête sur la violation a révélé qu'un courriel contenant des renseignements personnels avait d'abord été envoyé à l'employé à une adresse supplémentaire figurant dans le champ du « destinataire » (To) et correspondant à une liste de distribution. L'expéditeur avait ajouté l'adresse de la liste de distribution par accident. Même si le courriel initial n'avait pas fait l'objet d'une large diffusion, étant donné que l'expéditeur n'était pas autorisé à envoyer de courriels à cette liste de distribution particulière, lorsque l'employé a sélectionné « répondre à tous » (Reply to all), le courriel a été transmis à toutes les personnes figurant sur la liste, car l'employé était autorisé à le faire.

Nous avons conclu que l'organisme public avait fait des efforts suffisants pour limiter l'atteinte et aviser l'employé dont la vie privée avait été compromise. L'organisme a également pris des

mesures raisonnables pour diminuer les risques d'atteinte dans l'avenir, notamment ceux qui sont associés à l'utilisation de grandes listes de distribution.

Nos conclusions dans cette affaire livrent cependant de précieux enseignements aux employés et aux dirigeants d'organismes publics en ce qui concerne l'utilisation de la messagerie au travail, notamment les suivants :

- Faire attention en envoyant des messages. Lorsque, pour une raison quelconque, il faut envoyer par courriel des renseignements délicats se rapportant au personnel, éliminer dans la mesure du possible tout renseignement permettant d'identifier quelqu'un (nom, adresse, etc.) dans les courriels.
- Capacité limitée. Il faut peut-être limiter le nombre d'employés au sein de l'organisme public à ceux et celles qui ont besoin de transmettre des courriels à « tout le personnel ».
- Ne pas laisser de côté. La formation et l'éducation ainsi que la sensibilisation aux politiques et dispositions législatives pertinentes sont importantes. Dans cette affaire, il existait des ressources (notamment des politiques sur l'utilisation du réseau, la gestion des courriels, etc.) pour orienter et informer les employés au sujet de l'utilisation du réseau électronique de l'organisme public. L'employé qui, dans ce cas, a transmis le courriel à tout le personnel était nouveau dans son poste et n'avait pas été complètement informé sur les ressources à sa disposition.

Prêt à faire des affaires

Les organismes publics concluent régulièrement des contrats avec le secteur privé pour la prestation de biens et de services. Les contrats et autres questions commerciales reliées aux organismes publics sont d'un grand intérêt pour le public, qui se pose souvent des questions sur les coûts des biens et des services, sur l'impact de changements éventuels dans la prestation de ces biens et services ou sur la sélection des soumissionnaires. Comme pour la plupart des autres documents qui relèvent des organismes publics, les contrats commerciaux et autres documents connexes sont assujettis au droit d'accès en vertu de la LAIPVP et doivent être communiqués à ceux et celles qui en font la demande sauf si les documents ou les renseignements qu'ils contiennent font l'objet d'une exception.

Dans le cas en question, on nous a demandé d'enquêter sur une décision de l'Université du Manitoba de ne communiquer aucun élément de son contrat avec Xerox Canada relativement à la prestation de services d'impression gérés. Au départ, l'université avait l'intention de communiquer certains renseignements figurant dans le contrat mais, après avoir consulté Xerox et entendu ses objections, elle a conclu que la communication d'une partie quelconque du contrat nuirait aux intérêts commerciaux de Xerox, et qu'elle ne devait rien divulguer du contrat en vertu de la LAIPVP.

Notre enquête a révélé que de nombreux renseignements contenus dans le contrat pouvaient être obtenus de sources publiques, notamment dans les sites Web de l'université et de Xerox. Lorsque nous avons porté cela à l'attention de l'université, celle-ci a accepté de communiquer ces renseignements à l'auteur de la demande.

Cependant, la plupart des renseignements figurant dans le contrat ont continué d'être

expurgés. Après examen des éléments de preuve, nous n'avons pas pu conclure que la communication de renseignements, tels que les dispositions contractuelles types ou les renseignements généraux sur les services d'impression gérés, porterait atteinte aux intérêts commerciaux de Xerox. En fin de compte, nous avons conclu que seules les prévisions détaillées des coûts et les descriptions détaillées des processus devaient ne pas être communiquées en vertu de la LAIPVP. L'ombudsman a recommandé que l'université communique à l'auteur de la demande tous les autres renseignements contenus dans le contrat et l'université s'y est conformée.

Ce cas illustre à quel point les organismes publics et leurs partenaires commerciaux peuvent être soumis à la vigilance du public. La législation prévoit un équilibre entre la protection des renseignements commerciaux contre la concurrence, et la transparence qui est nécessaire pour garder confiance dans les organismes publics qui concluent des contrats avec le secteur privé. En qualité de bureau de surveillance, l'un des rôles que doit assumer l'ombudsman du Manitoba est de veiller à ce que les décisions des organismes publics respectent cet équilibre d'une façon qui est conforme à l'esprit et à l'intention de la loi.

Dans le cas en question, il était clair que refuser l'accès à des renseignements que des parties avaient déjà partiellement mis à la disposition du public, ou qui constituaient des dispositions contractuelles types et des renseignements généraux, n'était pas conforme à l'intention de la loi.

Pour obtenir des détails sur nos enquêtes et nos résultats, prière de consulter notre rapport accompagné de recommandations dans notre site Web.

De qui relève le document?

Comme de nombreux employeurs, les organismes publics adoptent de plus en plus des politiques autorisant les employés à faire un usage personnel limité du réseau électronique de leur employeur.

Notre bureau a fait enquête sur une allégation selon laquelle un organisme public avait recueilli et communiqué de façon inappropriée les renseignements personnels d'un plaignant lorsqu'une employée de l'organisme public (son ex-conjointe) s'est servi de son courriel professionnel pour envoyer et recevoir des messages personnels concernant le plaignant.

Pour déterminer si l'organisme public était chargé de recueillir et de communiquer les renseignements personnels du plaignant contenus dans ces courriels, il nous a fallu d'abord établir si les courriels relevaient de

l'organisme au sens de la LAIPVP.

Il ne faisait aucun doute que l'employée avait envoyé et reçu des courriels contenant les renseignements personnels du plaignant. Étant donné que les courriels étaient stockés dans le serveur de messagerie de l'organisme public, il a semblé évident qu'ils étaient en la possession de l'organisme en question. Cependant, ils étaient de nature tout à fait personnelle et n'avaient absolument aucun lien avec le mandat ou les fonctions de l'organisme.

L'organisme public mis en cause a expliqué à notre bureau que ses employés ont un usage personnel limité de son réseau électronique, y compris la messagerie, conformément à sa politique d'utilisation acceptable (Acceptable Use Policy). Il a indiqué en outre que

les employés s'attendent à ce que leur vie privée soit protégée lorsqu'ils communiquent des courriels personnels et qu'il ne considère pas que les courriels personnels font partie de ses communications « officielles ». Il n'avait ainsi aucune raison de conclure que l'employée avait enfreint sa politique d'utilisation acceptable.

Étant donné que les documents en question n'avaient pas été créés par l'employée de l'organisme public dans le cadre de ses responsabilités professionnelles et que leur contenu ne portait pas sur les fonctions ni activités professionnelles de l'organisme public, notre bureau a conclu que, même si les courriels étaient stockés dans le serveur de messagerie de l'organisme, les courriels personnels de l'employée ne relevaient pas de l'organisme lui-même dans le cadre de la LAIPVP. Par conséquent, les courriels ne sont pas assujettis à cette loi.

Ont-ils vraiment besoin de recueillir mes renseignements personnels?

Les organismes publics ont souvent besoin de renseignements personnels pour offrir des programmes et des services. Avant de demander ces renseignements, ils devraient faire particulièrement attention à ceux qu'ils ont vraiment besoin de recueillir. Si la collecte est jugée nécessaire, l'organisme public est tenu, en vertu de la LAIPVP d'informer les personnes sur le(s) motif(s) de cette collecte.

L'ombudsman du Manitoba a enquêté sur une affaire dans laquelle plusieurs employés de la Ville de Winnipeg ont estimé que la Direction du stationnement de Winnipeg (DSW) recueillait trop de renseignements personnels pour délivrer des permis de stationnement. Les employés pensaient que les renseignements personnels déjà fournis à la DSW (nom, coordonnées, numéro d'employé, marque de voiture et numéro de plaque d'immatriculation) étaient plus que suffisants pour délivrer des permis de stationnement. Cependant, la DSW leur demandait aussi leur numéro de permis de conduire.

Au départ, la DSW a expliqué à l'ombudsman que la collecte des numéros de permis de conduire était nécessaire pour éliminer les comptes en double. En disposant des numéros de permis de conduire, la DSW pouvait fusionner en un seul compte les données concernant les contraventions et les permis de stationnement. Certains plaignants ont toutefois

indiqué qu'on leur avait dit que la collecte des numéros de permis de conduire était nécessaire pour confirmer les adresses domiciliaires.

Au cours de notre enquête, nous nous sommes rendu compte lors de discussions avec la DSW que les renseignements personnels en question étaient recueillis par l'organisme public pour qu'il s'acquitte de ses responsabilités en matière d'application réglementaire, en particulier pour percevoir les amendes imposées à la suite d'infractions de stationnement.

La DSW a indiqué que, de par sa politique, elle ne délivre pas de permis de stationnement aux demandeurs qui ont des amendes de stationnement impayées et elle annule les permis à ceux et celles qui ne paient pas les sommes dues. Elle a fait savoir à notre bureau qu'elle avait besoin des numéros de permis de conduire pour déterminer de façon exacte si une personne avait des amendes en souffrance, car c'est le seul identificateur unique qui est exploitable dans le cadre du programme d'application réglementaire.

Par conséquent, nous avons conclu que la collecte des numéros de permis de conduire était conforme à la LAIPVP, car les renseignements recueillis avaient directement trait et étaient nécessaires aux activités, aux services ou aux programmes existants de l'organisme public.

Mais ce n'était pas tout. Lorsqu'un organisme public recueille des renseignements personnels directement auprès du particulier qu'ils concernent, il doit informer la personne :

- des fins auxquelles ils sont destinés;
- de la disposition législative permettant leur collecte;
- du titre, de l'adresse du bureau ainsi que du numéro de téléphone d'un cadre ou d'un employé de l'organisme public qui peut le renseigner au sujet de la collecte [paragraphe 37(2)].

Dans ce cas, aucun avis ne figurait sur la demande de permis de stationnement de la DSW au sujet de la collecte de renseignements personnels. Nous avons informé la DSW des exigences de la LAIPVP. Par conséquent, toutes les demandes de permis de stationnement, y compris celles qui proviennent du grand public, renferment à présent un avis sur la collecte des renseignements, conformément à la loi.

Ce cas peut rappeler aux organismes publics qu'ils doivent s'assurer que les renseignements personnels qu'ils recueillent leur permettent de s'acquitter de leurs responsabilités et qu'ils sont tenus d'expliquer les motifs de cette collecte à ceux et celles qui doivent fournir ces renseignements.

Activités de sensibilisation

Au cours de 2013, nous nous sommes tournés activement vers le public, pour faire comprendre les droits relatifs à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée en vertu de la LAIPVP et de la LRMP, et aussi vers les organismes publics et les dépositaires pour promouvoir le respect des dispositions législatives et l'application de pratiques exemplaires. Nos activités de sensibilisation ont notamment inclus la présentation d'exposés, la participation à des événements et le partage d'informations par des publications imprimées, notre site Web, notre page Facebook et nos vidéos YouTube.

Pour sensibiliser les gens à l'incidence de la technologie sur la vie privée et pour faire comprendre combien il est important de protéger ses renseignements personnels, nous avons marqué la Journée internationale de la protection des données le 28 janvier :

- en expliquant aux membres du public comment protéger leurs renseignements personnels et leurs renseignements médicaux;
- en produisant des écrans protecteurs de l'identité pour les cartes de crédit et de débit que l'on peut passer devant un lecteur ou appuyer contre celui-ci pour effectuer un paiement, car elles sont équipées d'une puce d'identification par radiofréquence qui renferme nos renseignements personnels;
- en distribuant, dans le cadre d'efforts conjoints de la part des commissaires à la protection de la vie privée des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, une série de trois affiches bilingues sur le thème « Ayez vos renseignements personnels bien en main. Sinon vous pourriez le regretter ».

Pour le Mois de la prévention de la fraude, en mars, nous avons créé une page Web sur le vol d'identité qui renvoie à diverses ressources destinées à informer les Manitobains et Manitobaines sur ce qu'ils peuvent faire pour protéger leurs renseignements personnels et comment procéder s'ils sont victimes de vol ou de fraude d'identité.

Célébrée partout dans le monde le 28 septembre, la Journée du droit à l'information reconnaît le droit démocratique d'un particulier d'accéder à l'information détenue par le gouvernement et souligne les avantages d'un gouvernement ouvert, accessible et transparent. Pour sensibiliser au droit à l'information, nous avons diffusé trois nouvelles vidéos sur notre chaîne YouTube. La première, *Exercise Your Right to Know*, explique pourquoi ce droit est important. Les deux autres sont des vidéos « pratiques » qui mettent l'accent sur l'accès à l'information dans le cadre de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* du Manitoba et sur l'accès aux renseignements médicaux personnels dans le cadre de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.

Nous avons présenté des exposés sur divers sujets au public, aux organismes publics et aux dépositaires, et avons notamment :

- présenté deux exposés au public sur la protection des renseignements personnels contre le vol d'identité;
- participé à une séance de formation d'une demi-journée sur la LAIPVP à l'intention des organismes publics locaux, notamment les employés d'organismes d'administration locale, d'éducation et de soins de santé;
- présenté à la région sanitaire du Sud, lors de la Journée de la LAIPVP, un exposé sur la prévention des atteintes à la vie privée et sur les principales mesures à prendre en cas de violation;
- tenu des réunions d'information casse-croûte destinées au personnel des organismes publics et des dépositaires chargé de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée;
- présenté des communications sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée lors de deux conférences organisées par notre bureau;
- expliqué notre mandat et nos responsabilités aux stagiaires de l'Assemblée législative et au personnel d'Élections Manitoba.

Avec la collaboration d'autres bureaux provinciaux et territoriaux de surveillance de la protection de la vie privée, nous avons participé à l'élaboration, par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, de la Trousse d'urgence pour la protection des renseignements personnels pour aider les organisations des secteurs public et privé qui sont assujetties aux lois fédérales, provinciales et territoriales sur la protection des renseignements personnels à planifier le traitement des renseignements personnels avant qu'une situation urgente ne survienne. Le doute associé à la communication de renseignements personnels en cas d'urgence, comme une inondation, un incendie ou une tornade, peut entraîner bien des retards et une grande confusion. L'objectif de la trousse est de faciliter la communication rapide des renseignements en cas d'urgence et de garantir aux membres du public que leurs renseignements personnels seront traités convenablement. La trousse comprend notamment une foire aux questions sur les autorisations législatives concernant la communication de renseignements personnels ainsi que des listes de vérification pour le traitement approprié des renseignements personnels avant, pendant et après une urgence.

Nous avons créé une brochure pour sensibiliser davantage les Manitobains et Manitobaines au sujet de leurs droits à l'information sur la santé dans le contexte du système provincial de gestion des dossiers de santé, Dossier Manitoba (consulter l'article séparé).

Notre bureau a participé à la Journée du droit, informé le public sur le rôle de l'ombudsman et fourni des renseignements et des brochures sur la LAIPVP, la LRMP, la *Loi sur l'ombudsman* et la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)*. Nous avons également tenu un kiosque d'information lors du congrès annuel de l'Association des municipalités du Manitoba, de la conférence de la Manitoba Social Sciences Teachers' Association et de la journée sur la santé en milieu rural et dans le Nord organisée par le Manitoba Centre for Health Policy.

Avec l'aide des membres des comités consultatifs, nous avons organisé deux conférences réunissant des employés d'organismes publics et de dépositaires pour qu'ils échangent des solutions sur les problèmes actuels d'accès à l'information et de protection de la vie privée (consulter l'article séparé).

Dans notre bulletin trimestriel, *OmbudsNouvelles*, nous avons publié des articles sur la protection des renseignements personnels, sur les risques et les précautions à prendre en ce qui concerne l'utilisation de la messagerie électronique, ainsi que sur l'importance du rôle des coordonnateurs de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée.

Nous avons inauguré notre nouveau site Web, qui est plus étoffé pour mieux aider le public à comprendre et à exercer ses droits en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée, ainsi qu'à savoir comment notre bureau peut intervenir en cas de préoccupations et de plaintes. Les pages de la Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée ont été réorganisées en deux parties distinctes portant chacune sur les renseignements, les outils et les ressources propres à la LAIPVP et à la LRMP, de façon à permettre aux visiteurs de trouver plus facilement les informations se rapportant à l'une ou l'autre de ces lois.

Grâce à notre page Facebook, nous avons attiré l'attention sur les questions et les tendances dans le domaine de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée.

Depuis 2011, nous publions des rapports d'enquête qui renferment des recommandations ainsi qu'un résumé des réponses des organismes publics et dépositaires à ces recommandations. En 2013, nous avons commencé à publier certains rapports d'enquête sur des cas qui ne nécessitaient pas de recommandations pour renforcer la transparence de nos enquêtes et pour donner un aperçu de l'analyse et de l'interprétation que nous faisons des dispositions de la LAIPVP et de la LRMP. Nous avons donc commencé par publier 21 rapports d'enquête en 2013.

Conférences de 2013 : apprendre par le partage d'expériences

En mai 2013, nous avons organisé deux conférences pour renforcer le système d'accès à l'information et de protection de la vie privée au Manitoba en aidant les employés des organismes publics et des dépositaires à relever les défis actuels en matière d'information. Les membres des comités consultatifs représentant les organismes publics et les dépositaires ont participé à l'élaboration de l'ordre du jour et à la planification des conférences. Les participants à chacune des conférences de deux jours ont eu l'occasion d'entendre des experts du Manitoba et de partout au Canada lors de séances et d'ateliers axés sur les pratiques exemplaires et le respect des dispositions législatives dans le contexte de la LAIPVP et de la LRMP.

Ont notamment participé à notre conférence sur l'accès, la vie privée, la sécurité et la gestion des renseignements des employés du secteur public au service du gouvernement provincial et des administrations municipales, des divisions scolaires, des universités et des collèges, ainsi que des organismes de soins de santé. Le thème de la conférence, « Établir des rapports », reflète l'interdépendance qui existe entre l'accès à l'information, la vie privée, la sécurité et la gestion des documents. La mise en place de dispositifs de sécurité rigoureux en matière d'information renforce la protection de la vie privée et la gestion efficace de l'information facilite

l'accès aux renseignements en temps voulu.

La conférence a donné aux participants des occasions de s'informer sur l'intégration de mesures de protection de la vie privée dans la conception des programmes et systèmes, et sur l'élaboration de formules visant à donner accès à l'information par des initiatives axées sur des données ouvertes et sur la communication proactive. Les séances leur ont permis d'obtenir des conseils pratiques sur les façons de limiter les risques en matière de sécurité, de surmonter les difficultés en matière de protection de la vie privée, de traiter les demandes d'accès et de gérer l'information dans l'univers numérique.

En 2013 également, l'Ombudsman du Manitoba ainsi que les commissaires à l'information et à la protection de la vie privée de la Saskatchewan, de l'Alberta et de la Colombie-Britannique ont organisé conjointement le Symposium de l'Ouest canadien sur les renseignements médicaux à Winnipeg. Les dépositaires, notamment les professionnels de la santé et les employés chargés des renseignements médicaux personnels au sein des offices régionaux de la santé, des hôpitaux et d'autres établissements de soins de santé, ont découvert comment des particuliers et des organisations des quatre provinces de l'Ouest sont parvenus à régler des questions et difficultés courantes relatives à la protection des

renseignements médicaux.

Le symposium a permis de présenter des conseils pratiques sur la mise en place et le maintien de pratiques garantissant la confidentialité des renseignements médicaux et sur les façons de traiter les questions de confidentialité, notamment les atteintes à la vie privée. Parmi les sujets de pointe, mentionnons les nouvelles tendances et technologies, les questions de confidentialité relevant de plusieurs compétences ainsi que la confidentialité des renseignements médicaux et la recherche dans ce domaine.

L'Ombudsman du Manitoba fait partie d'une communauté nationale d'organismes de surveillance oeuvrant pour l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Le fait de participer au débat sur les questions plus générales d'accès à l'information et de protection de la vie privée permet au point de vue du Manitoba sur ces questions d'être pris en considération. En appartenant à cette communauté, nous pouvons tirer profit des travaux et des connaissances d'autres sphères de compétence, connaissances que nous pouvons ensuite partager à l'occasion d'événements comme les conférences que nous avons organisées en 2013.



Sensibilisation aux droits à l'information sur la santé et à la confidentialité



Aux termes de la LRMP, l'ombudsman a notamment pour rôle d'informer le public sur les droits dont il peut se prévaloir en vertu de la loi.

Pour mieux sensibiliser les Manitobains et Manitobaines aux droits à l'information sur la santé dont ils peuvent se prévaloir dans le cadre du système provincial informatisé appelé Dossier Manitoba, nous avons publié une brochure énonçant six droits qu'il est possible d'exercer. Nous avons également produit une vidéo YouTube expliquant ces droits.

Dossier rassemble les renseignements informatisés sur la santé qui existent et qui ont déjà été recueillis à différents points de service, notamment les ordonnances exécutées dans des pharmacies de détail, les vaccinations, les résultats d'examens en provenance de laboratoires participants, les rapports d'imagerie diagnostique ainsi que les données d'identification personnelle comme le

numéro d'identification médical personnel (NIMP), la date de naissance et l'adresse.

Les fournisseurs de soins de santé autorisés et leur personnel de soutien ont accès à certains renseignements médicaux personnels (RMP) sur les Manitobains et Manitobaines par l'intermédiaire du système Dossier. Au moment de la publication de notre brochure, plus de 10 000 utilisateurs autorisés dans plus de 260 sites de soins de santé partout dans la province avaient accès aux RMP de Manitobains et Manitobaines, notamment les cliniques et les hôpitaux.

Les utilisateurs autorisés de Dossier peuvent consulter et imprimer les renseignements médicaux personnels du système Dossier, et aussi faire des recherches. Il existe différents niveaux d'accès selon le besoin de l'utilisateur de connaître les renseignements pour exécuter son travail. Par exemple, un médecin peut avoir accès à

tous vos renseignements alors que le personnel d'accueil n'a peut-être accès qu'à des données comme votre nom, votre adresse et votre NIMP. Le système ne limite pas l'utilisateur à ne consulter que les renseignements médicaux personnels de son patient ou de sa patiente. Chaque utilisateur dispose d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe uniques pour pouvoir accéder au système et tous les accès aux renseignements sont enregistrés et font l'objet d'une vérification régulière.

Notre brochure a été distribuée par Manitoba eHealth dans les sites connectés à Dossier. Pour informer le grand public, nous l'avons distribuée aux administrations municipales et aux organisations communautaires partout dans la province. Il est possible d'en obtenir des copies-papier, en français ou en anglais, en s'adressant à notre bureau mais aussi de la consulter et de l'imprimer à partir de notre site Web.

Renforcer les sanctions dans les cas de violation intentionnelle de la vie privée

Dans notre rapport annuel de 2012, nous avons fait état de notre enquête sur un cas d'atteinte à la vie privée dans laquelle une employée de dépositaire avait fouillé dans les renseignements médicaux personnels (RMP) informatisés d'un(e) patient(e) à qui elle ne fournissait pas de soins. Nous avons indiqué qu'une employée qui utilise ou consulte délibérément des RMP sans autorisation en vertu de la LRMP, par exemple en fouillant, ne commet pas d'infraction – ce n'est que si elle communique délibérément les RMP qu'elle commet une infraction.

Nous avons également fait état de propositions de modifications aux dispositions de la LRMP portant sur les infractions, modifications qui ont été présentées à la Législature en 2012 et qui reposaient sur une recommandation que nous avons faite à l'issue de notre enquête. Nous avons le plaisir d'annoncer que les modifications ont reçu la sanction royale le 5 décembre 2013. Ainsi, commet désormais une infraction :

- l'employé, le dirigeant, le cadre ou le mandataire d'un dépositaire, d'un gestionnaire de l'information ou d'un organisme de recherche en matière de santé qui utilise, consulte ou tente de consulter volontairement les renseignements médicaux personnels d'autrui sans l'autorisation de la personne ou de l'entité pour le compte de laquelle il travaille;
- quiconque falsifie sciemment les RMP d'autrui.

Nous reconnaissons que la plupart des personnes qui fournissent des soins aux Manitobains et Manitobaines prennent également soin des RMP de leurs clients. Cependant, il est essentiel de prévoir des sanctions, car en dépit des protections actuelles, certains individus feront volontairement fi de la loi. Par exemple, on a signalé en 2013 qu'en Saskatchewan, une employée d'office régional de la santé (ORS) avait outrepassé son droit d'accès au système informatisé de renseignements sur la santé pour consulter et modifier les renseignements médicaux personnels d'une collègue, qui était aussi une patiente de l'ORS. L'employée a changé les RMP à sept reprises en remplaçant le nom de la patiente par des vulgarités et en changeant également le sexe de la patiente ainsi que des renseignements ayant trait aux maladies infectieuses.

Dans un autre cas signalé en Alberta en 2011, une pharmacienne avait accédé à des renseignements sur les médicaments que prenaient des membres de sa communauté religieuse, par l'intermédiaire du système provincial électronique de renseignements médicaux appelé Netcare (semblable au Dossier du Manitoba). L'une de ces membres s'était plainte à l'église de la relation de la pharmacienne avec un homme de la congrégation. La pharmacienne avait ensuite affiché sur Facebook des renseignements concernant les médicaments sur ordonnance que prenait la plaignante ainsi que des

renseignements sur huit autres femmes qui, selon elle, soutenaient la plaignante. Le commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée de l'Alberta a transmis l'affaire au ministère de la Justice de l'Alberta pour que des poursuites soient entamées et la pharmacienne a été reconnue coupable d'avoir sciemment obtenu ou tenté d'obtenir des renseignements médicaux en violation de la loi. Elle s'est vu imposer une amende de 15 000 \$.

Beaucoup d'autres infractions ont été signalées partout au Canada, notamment plusieurs cas de fouille dans des hôpitaux de l'Ontario et un cas s'étant produit en 2012 dans la province de Terre-Neuve et du Labrador où une infirmière a fouillé dans les dossiers de 122 patients qui ne relevaient absolument pas d'elle. Bien que celle-ci ait signé un serment de confidentialité, elle a déclaré que, selon elle, la fouille de ces documents était justifiée car elle voulait soi-disant aider ces patients, parmi lesquels son ancien mari, l'ancienne femme de son petit ami, un ami qui avait des problèmes de drogue et quelqu'un qui louait un appartement dont elle était propriétaire.

Ces types d'atteinte à la vie privée ont des effets traumatisants sur les personnes concernées, sapent la confiance que l'on peut avoir à l'égard des fournisseurs de soins de santé et diminuent la confiance du public dans le système de soins de santé. Les nouvelles dispositions de la LRMP concernant les infractions, notamment l'imposition d'une amende pouvant atteindre 50 000 \$ pour toute personne déclarée coupable, devraient dissuader les personnes qui songent à s'engager dans de telles activités, car elles prévoient des conséquences appropriées dans de telles situations.

Les sanctions prévues pour les cas d'atteinte délibérée à la vie privée des patients constituent la dernière ligne de défense pour la protection des RMP. Comme mesures rigoureuses de protection des RMP, il faut notamment :

- instaurer, dans les lieux de travail, une culture de respect de la vie privée qui accorde une grande importance à la protection de la vie privée et au respect de la LRMP;
- faire la promotion de la protection des RMP et prévenir les atteintes à la vie privée en appliquant des mesures et des politiques, et en formant le personnel à cet égard;
- veiller à ce que le personnel soit au courant des conséquences d'actes délibérés qui enfreignent la LRMP et portent atteinte à la vie privée d'autrui;
- procéder à des vérifications pour détecter toute activité non autorisée comme la fouille de renseignements;
- prévoir des répercussions, notamment des sanctions comme la poursuite en justice pour infraction à la loi, dans les cas d'atteinte délibérée à la vie privée.

Le bureau

L'Ombudsman du Manitoba est un agent indépendant de l'Assemblée législative et ne fait partie d'aucun ministère, d'aucune commission ou agence du gouvernement. Le bureau est doté d'une équipe combinée des services d'accueil et de deux divisions opérationnelles : la Division de l'Ombudsman et la Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée.

En vertu des dispositions 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), la Division d'accès à l'information et de protection de la vie privée étudie les plaintes des personnes au sujet de toute décision, tout acte ou défaut d'agir, qui portent sur leurs demandes de renseignements de la part d'organismes publics ou de dépositaires, ou une question de protection de la vie privée sur la façon dont leurs renseignements personnels ont été traités. Les « organismes publics » comprennent les agences et les ministères du Gouvernement provincial, les municipalités, les offices régionaux de la santé, les divisions scolaires, les universités et les collèges. Les « dépositaires » comprennent les organismes publics et les entités supplémentaires comme les professionnels de la santé, les cliniques, les laboratoires et ActionCancerManitoba. Notre bureau détient aussi des pouvoirs et des responsabilités

supplémentaires en vertu de la LAIPVP et de la LRMP, y compris la vérification pour surveiller et assurer la conformité à ces Lois, l'information du public sur les Lois, et l'émission d'avis sur les répercussions de proposition législative, de programmes ou de pratiques des organismes et dépositaires publics sur l'accès à l'information ou la protection de la vie privée.

En vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, la Division de l'Ombudsman étudie les plaintes des personnes qui croient avoir été traitées injustement par un gouvernement, y compris le gouvernement provincial, les sociétés d'État, les municipalités, et autres organismes gouvernementaux comme les Offices régionaux de la santé, les districts d'aménagement et les districts de conservation. La Division de l'Ombudsman fait aussi enquête sur les divulgations d'actes répréhensibles en vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)* (LDIP). En vertu de la LDIP, un acte répréhensible est un acte ou une omission très grave qui est une infraction en vertu d'une autre loi, un acte qui crée un risque grave et précis pour la vie, la santé, ou la sécurité des personnes ou pour l'environnement, les cas graves de mauvaise gestion, y compris la mauvaise gestion des fonds ou des biens publics.

Aperçu de 2013

Aperçu de 2013	
Accueil et administration	
Renseignements et renvois provenant des agents d'administration (sans recours aux Services d'accueil)	322
Demandes reçues et questions réglées par les Services d'accueil	2104
Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée	
Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i>	210
Examens et enquêtes émanant de l'ombudsman effectués en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i>	20
Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête en vertu de la <i>Loi sur les renseignements médicaux personnels</i>	25
Examens et enquêtes émanant de l'ombudsman effectués en vertu de la <i>Loi sur les renseignements médicaux personnels</i>	5
Commentaires, consultations et initiatives concertées liés à la LAIPVP et les LRMP	18
Division de l'Ombudsman	
Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête en vertu de la <i>Loi sur l'ombudsman</i>	66
Enquêtes émanant de l'Ombudsman effectuées en vertu de la <i>Loi sur l'ombudsman</i>	9
Divulgations reçues dans le cadre de la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public</i> (LDIP)	47
Divulgations ayant fait l'objet d'une enquête	16
Rapports sur les examens de décès d'enfants reçus en vertu de la <i>Loi sur les services à l'enfant et à la famille</i>	68
Recommandations nécessitant un suivi	43
Rapports d'enquêtes reçus en vertu de la <i>Loi sur les enquêtes médico-légales</i>	2
Recommandations nécessitant un suivi	2

Budget 2013/14

Total des salaires et avantages sociaux pour 32 postes	\$2,737,000
Les postes alloués par division sont:	
Division de l'Ombudsman	13
Division d'Accès et de vie privée	8
Général	11
Autres dépenses	\$519,000
Budget total	\$3,256,000

Ce tableau affiche la disposition des 399 cas d'accès et de vie privée étudiés en 2013, en vertu des Parties 4 et 5 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.

Complété
Recommandation
Résolu
Appuyé
Appuyé en partie
Non appuyé
Abandonné
Refusé

En attente le 12/31/2013
Total des cas en 2013
Nouveaux cas en 2013
Reportés en 2013

Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête en vertu de la LAIPVP (La partie 5)

	En attente le 12/31/2013	Total des cas en 2013	Nouveaux cas en 2013	Reportés en 2013	Refusé	Abandonné	Appuyé	Appuyé en partie	Non appuyé	Complété
Ministère provincial	Affaires autochtones et du Nord	5	5				1	4		
	Agriculture, Alimentation et Initiatives rurales	2	2	1			1			
	Commission de la fonction publique	1	1				1			
	Conservation et Gestion des ressources hydriques	2	7	9	2	1	2	3	1	
	Culture, Patrimoine et Tourisme	1	1					1		
	Entrepreneuriat, Formation professionnelle et Commerce	2	5	7		1	5			1
	Conseil exécutif	1	1	1						
	Services à la famille et Travail	5	25	30	14	1	5	1	7	2
	Finances	7	7	7						
	Santé	4	4			1	3			
	Vie saine, Aînés et Consommation	3	3	6	1		2		3	
	Logement et Développement communautaire	1	1	2	2					
	Infrastructure et Transports	3	3	2			1			
	Justice	2	7	9	2	1	4	1		1
	Société de la Couronne et Agence gouvernementale	Commission d'appel des accidents de la route	1	1				1		
Société des services agricoles du Manitoba		1		1						1
Bureau de logement du Manitoba		1	14	15	3	9	3			
Commission des droits de la personne du Manitoba		2	2	1			1			
Hydro Manitoba		3	13	16	6	1	3		6	
Corporation manitobaine des loteries		1	1	1						
Société d'assurance publique du Manitoba		1	8	9	2		1	6		
Conseil des services funéraires du Manitoba		1	1	1						
Les organismes publics locaux (OPL)	Ville de Brandon	3	3	2		1				
	Ville de Portage	1	1	1						
	Ville de Winnipeg	40	53	93	52	1	6	19	8	3
	Ville de Churchill	1	1	1				1		
	Ville de Lac-du-Bonnet	1	1	1			1			
	Ville de Sainte-Anne	1	1	2			1	1		
	Ville du Pas	1	1	1			1			
	Ville de Winkler	1	1	1				1		
	M.R. de Salaberry	2	2	2					1	1
	M.R. de Richot	1	1	1				1		
	M.R. de Rosser	2	2	2			1	1		
	M.R. de Siglunes	5	5	3		2				
Établissement d'enseignement (EE)	Division scolaire Louis Riel	1	1	1			1			
	Division scolaire Mystery Lake	1	1	1						
	Division scolaire Pembina Trails	2	2	1				1		
	Collège Red River	5	1	6	2			4		
	Division scolaire River East Transcona	1	1	1			1			
	Division scolaire St. James Assiniboia	1	1	1						
	Division scolaire de Winnipeg	1	1	1			1			
	Université du Manitoba	4	1	5			1	3		1
	Université de Winnipeg	2	2	4	1		1	1		1
	Organisme de soins de santé (OSS)	ActionCancer	1	5	6			3	3	
Hôpital général Saint-Boniface		3	3	1		1	1			
Office régional de la santé de Brandon		1	1	1						
Office régional de la santé de Prairie Mountain		1	1	1			1			
Office régional de la santé du sud		2	2	2				2		
Office régional de la santé de Winnipeg	1	1	2			1			1	
Total partiel	85	210	295	118	11	16	77	29	29	15
Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête en vertu de la LRMP (La partie 5)										
Min. Prov	Entrepreneuriat, Formation professionnelle et Commerce	1	1					1		
	Services à la famille	2	2				1	1		
	Santé	1	1	1						
Organisme de soins de santé	Diagnostic Services of Manitoba	1	1				1			
	ActionCancer Manitoba	3	3	1						2
	Clinic	1	1							1
	Centre des sciences de la santé	2	2				2			
	Personal Care Home	2	2				2			
	Office régional de la santé d'Entre-leslacs et de l'Est	1	1					1		
	Office régional de la santé de Brandon	1	1	1						
	Office régional de la santé du Nord	1	1	1						
OPL	Ville de Winnipeg	1	1	1						
	Division scolaire Pembina Trails	1	1	1						
Agence gouv	Commission des accidents du travail	1	1	2			1	1		
	Médecin	2	2			1				1
	Physiothérapeute	1	1	1						
Psychologue	1	1	1							
Total partiel	8	25	33	8	1	7	3	8	6	6

Complété
Recommandation
Résolu
Appuyé
Appuyé en partie
Non appuyé
Abandonné
Refusé

En attente le 12/31/2013
Total des cas en 2013
Nouveaux cas en 2013
Reportés en 2013

Examens et enquêtes ouvertes par l'Ombudsman en vertu de la LAIPVP (La partie 4)

	En attente le 12/31/2013	Total des cas en 2013	Nouveaux cas en 2013	Reportés en 2013	Refusé	Abandonné	Appuyé	Appuyé en partie	Non appuyé	Complété	
Ministère provincial, Société de la Couronne et Agence gouvernementale	Commission de la fonction publique	1	1	1							
	Conservation et Gestion des ressources hydriques	1	1	1							
	Services à la famille	4	4	2			1			1	
	Vie saine, Aînés et Consommation	2	2	1						1	
	Infrastructure et Transports	2	2							2	
	Justice	3	1	4						4	
	Commission d'appel des accidents de la route	1	1	1							
	Société d'assurance publique du Manitoba	2	2	2							
	OPL	Ville de Winnipeg	2	3	5	2			2		1
		District d'administration locale de Pinawa	1	1	1						
EE	Université du Manitoba	1	1	1							
OSS	Office régional de la santé de Winnipeg	1	1							1	
Total partiel	5	20	25	12			1	2		10	
Examens et enquêtes ouvertes par l'Ombudsman en vertu de la LRMP (La partie 4)											
Min. Prov	Services à la famille	1	1							1	
	Santé	1	1	2	1					1	
	Organisme de soins de santé	Office régional de la santé d'Entre-leslacs et de l'Est	2	2	1						1
		Office régional de la santé de Prairie Mountain	1	1							1
Office régional de la santé du sud	1	1							1		
Total partiel	2	5	7	2						5	
Commentaires, les consultations et les initiatives de collaboration en vertu de la LAIPVP et LRMP (La partie 4)											
Organisme public, dépositaire, autre	21	18	39	19						20	
Total	121	278	399	159	11	17	85	34	37	21	

Appuyé : La plainte est appuyée pleinement parce que la décision n'était pas conforme à la législation.

Appuyé en partie : La plainte est appuyée partiellement parce que, en partie, la décision n'était pas conforme à la législation.

Non appuyé : La plainte n'a pas été appuyée du tout.

Recommandation faite : La plainte est appuyée en tout ou en partie et une recommandation a été faite après que des procédures non formelles ont échoué.

Résolu : La plainte est résolue de façon non formelle avant d'arriver à une conclusion.

Abandonné : L'étude de la plainte est arrêtée par l'Ombudsman ou le client.

Refusé : Décision de l'Ombudsman de ne pas étudier la plainte, habituellement basée sur la décision que les circonstances ne demandent pas d'enquête.

Complété : Les cas étudiés en vertu de la Partie 4 de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et la Loi sur les renseignements médicaux personnels où la tâche de vérification, de surveillance, d'information, ou de commentaire est terminée.

En attente : Les plaintes toujours à l'étude en date du 1er janvier 2014.

OUVERT

Surviv des dossiers de plaintes portant sur l'Accès ouvert en 2013 : 196 nouveaux dossiers de plaintes portant sur des affaires d'accès ont été ouverts en vertu de la Partie 5 de la LAIPVP et la LRMP.

Type de plainte d'accès	LAIPVP	LRMP	Total
Refus d'accès	121	2	123
Absence de réponse	25	1	26
La demande a été ignorée	1	S.O.*	1
Prorogation	6	S.O.**	6
Droits	9	-	9
Dispense des droits	1	-	1
Correction	9	2	11
(third party contest)	1	-	1
Autre	18	-	18
Total	191	5	196

*S.O. : Sans objet puisque les dépositaires ne peuvent ignorer les demandes en vertu de la LRMP
**S.O. : Sans objet puisque les prorogations ne peuvent être permises en vertu de la LRMP

FERMÉ

Surviv des dossiers de plaintes portant sur l'Accès fermés en 2013 : 169 dossiers de plaintes ont été fermés en vertu de la Partie 5 de la LAIPVP et la LRMP.

Type de plainte d'accès	LAIPVP	LRMP	Total	Refusé ou abandonné	Appuyé en tout ou en partie	Non appuyé	Résolu	Recommandation faite
Refusé Accès	105	2	107	10	27	55	15	-
Absence de réponse	18	1	19	3	14	1	1	-
La demande a été ignorée	1	S.O.*	1	-	-	1	-	-
Droits	6	-	6	1	4	1	-	-
Dispense des droits	1	-	1	-	-	1	-	-
Correction	9	1	10	7	1	2	-	-
Prorogation	5	S.O.**	5	2	2	1	-	-
Autre	20	-	20	4	3	10	3	-
Total	165	4	169	27	51	72	19	-

*S.O. : Sans objet puisque les dépositaires ne peuvent ignorer les demandes en vertu de la LRMP
**S.O. : Sans objet puisque les prorogations ne peuvent être permises en vertu de la LRMP

Surviv des dossiers de plaintes portant sur la protection de la vie privée fermés en 2013 : 33 dossiers de plaintes de protection de la vie privée ont été fermés en vertu de la Partie 5 de la LAIPVP et la LRMP.

Type de plaintes sur la vie privée	LAIPVP	LRMP	Total	Refusé ou abandonné	Appuyé en tout ou en partie	Non appuyé	Résolu	Recommandation faite
Collecte	2	-	2	-	1	1	-	-
Utilisation	2	10	12	-	7	3	2	-
Communication	8	9	17	1	8	8	-	-
Sécurité	-	2	2	-	1	-	1	-
Total	12	21	33	1	17	12	3	-

