



# Ombudsman du Manitoba

## 2014 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

### Message de l'ombudsman



Le présent rapport couvre la période pendant laquelle Mel Holley a occupé le poste d'ombudsman du Manitoba par intérim. M. Holley a pris sa retraite après 32 années dans l'administration publique, dont 17

au Bureau de l'ombudsman du Manitoba. À titre d'ombudsman par intérim pendant trois ans, il a dirigé le Bureau pendant une période de grande transformation. Il a supervisé les changements apportés au système d'accueil du bureau, aux normes de pratiques organisationnelles dans les deux divisions, à l'emploi de la technologie pour communiquer avec le public et lui rendre des comptes, et aux pratiques de dotation au cours d'une période importante de renouvellement du personnel. Il a orienté la transition du bureau pour que celui-ci soit davantage ouvert, transparent et responsable. Je tiens à remercier M. Holley pour son leadership et pour ses années de loyaux services.

Le présent rapport annuel 2014 souligne les travaux de notre bureau de surveillance des questions d'information et de vie privée, dans le cadre de la LAIPVP et de la LRMP. Il comprend notamment des résumés d'enquêtes, des renseignements sur les initiatives que nous avons prises pour éduquer et informer le public et les organismes publics sur les questions d'information et de vie privée, ainsi que des statistiques détaillées.

En plus d'enquêter sur les plaintes relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, l'ombudsman du Manitoba est chargé, en vertu de la LAIPVP et de la LRMP, de faire des commentaires sur les implications des projets de loi ou des programmes envisagés, sur le plan de la vie privée. En 2014, Élections Canada nous a demandé de commenter sur le projet de communication des renseignements personnels détenus par la Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM) sur les automobilistes du Manitoba, dans le but de mettre à jour le Registre national des électeurs tenu par Élections Canada. Lorsque des élections fédérales sont déclenchées, on se sert des renseignements contenus dans le registre pour produire les listes préliminaires de chaque circonscription électorale et on envoie aux électeurs des cartes d'information indiquant leur lieu de vote. Les autorités municipales, territoriales et provinciales établissent également leurs listes d'électeurs dans le cadre d'ententes avec Élections Canada.

Nous avons procédé à un examen, notamment sous forme de consultations avec la SAPM et Élections Canada, et avons fourni des commentaires sur le projet de communication des renseignements. Nous avons déterminé que, si la SAPM concluait une entente avec Élections Canada et si Élections Canada modifiait ses dispositions législatives de façon qu'elles l'autorisent expressément à recueillir des renseignements auprès de la SAPM, la LAIPVP autoriserait la communication de renseignements dans le but de mettre à jour le registre. La SAPM et Élections Canada ont conclu une entente écrite qui prévoit notamment des mesures de protection de la vie privée et des dispositions relatives à la sécurité des renseignements personnels. Nous

avons examiné l'entente et avons été satisfaits des garanties prévues pour les renseignements personnels.

L'ombudsman du Manitoba fait également partie d'un ensemble de bureaux de surveillance territoriaux, provinciaux et fédéral chargés des questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée qui travaillent en collaboration sur des questions d'intérêt mutuel. En octobre 2014, une déclaration commune a été publiée sur les droits à l'information et à la vie privée dans le contexte de modifications législatives éventuelles concernant les pouvoirs des organismes de renseignement et d'application de la loi. Elle a été suivie en novembre 2014 d'une autre déclaration commune exhortant les gouvernements à mieux protéger et promouvoir les droits des Canadiens et des Canadiennes en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée à l'ère du numérique. Ces deux déclarations sont publiées dans notre site Web. Nous avons également participé à un forum national sur les questions de sécurité et de protection de la vie privée liées à l'emploi de la technologie pour recueillir, utiliser et communiquer les renseignements médicaux personnels.

Comme nous le soulignons dans le présent rapport et dans notre rapport annuel distinct sur les questions liées à la Loi sur l'ombudsman et à la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public, le mandat de l'ombudsman du Manitoba est vaste et important. À titre d'ombudsman récemment nommé, je me réjouis de pouvoir me fonder sur les réalisations et les résultats précédents du bureau au cours des prochaines années.

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 2014 au 31 décembre 2014.

Veillez accepter, Monsieur, nos salutations distinguées.

Charlene Paquin  
L'Ombudsman du Manitoba

### 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.

### Lignes directrices sur la vidéosurveillance

Les Manitobains et Manitobaines sont souvent sous surveillance, que ce soit lorsqu'ils marchent dans la rue, se déplacent en autobus ou pénètrent dans un bâtiment public. La technologie de surveillance, notamment les caméras portées sur soi, les drones et même les gadgets de contrôle de la condition physique, est devenue monnaie courante dans la société actuelle.

La surveillance des lieux publics a rapidement augmenté au cours des dernières années comme outil de dissuasion ou de prévention à l'égard de la criminalité. Même si on s'interroge sur l'effet dissuasif de la vidéosurveillance sur la criminalité, il n'en reste pas moins que c'est la raison la plus fréquente pour laquelle les organismes publics et les dépositaires envisagent de recourir à des systèmes de surveillance.

Il est important de reconnaître que les caméras captent bien d'autres choses que des actes criminels – elles captent aussi des citoyens responsables et des employés qui vaquent à leurs occupations quotidiennes. Alors que la collecte de ces renseignements peut

paraître inoffensive, il existe aussi le risque que les renseignements recueillis par ces dispositifs soient utilisés à mauvais escient.

Tous ces moyens de surveillance génèrent des documents électroniques sur vos renseignements personnels ou sur vos renseignements médicaux personnels, ou les deux. Et, en présence de tous ces renseignements, nous nous en remettons au gouvernement pour protéger nos renseignements, préserver notre vie privée et maintenir la confiance du public.

La mise en place d'un système de surveillance exige qu'on l'envisage et l'examine de façon approfondie pour limiter au maximum l'impact sur les droits à la vie privée des particuliers. Pour aider les organismes publics et les dépositaires à savoir si un système de surveillance actuel ou envisagé fonctionne de façon à respecter la vie privée, nous avons élaboré des lignes directrices sur la vidéosurveillance (*Video Surveillance Guidelines*, en anglais) en 2014 et nous les avons publiées au début de 2015.

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

## De qui relèvent les documents de filiales ou de partenariats d'affaires?

L'apparition d'organisations hybrides public-privé indépendantes et de filiales est une tendance de plus en plus répandue. Ces entités ont des répercussions importantes sur la vie quotidienne des citoyens du fait qu'elles entreprennent de vastes projets de développement et autres initiatives, souvent financés par des deniers publics. Même si elles sont créées ou influencées par des organismes publics assujettis à la LAIPVP, ces sociétés sont souvent considérées comme des entités privées, lesquelles ne sont pas soumises à la LAIPVP.

Seuls les documents des organismes publics tombent sous le coup de la LAIPVP. Les entités privées (comme les sociétés) ne sont pas visées par cette Loi. Une certaine confusion peut donc naître lorsqu'un organisme public crée une filiale (constituée à titre d'entité juridique distincte) ou est représenté au comité de gestion ou au conseil de direction d'une société privée.

Dans la plupart des dossiers portant sur les documents de partenariats public-privé ou de filiales, l'accès à ces documents est déterminé selon que les documents faisant l'objet d'une demande sont ou non sous la garde ou sous la responsabilité de l'organisme public.

On considère généralement qu'un document est sous la garde d'un organisme public lorsque celui-ci en a la possession physique; toutefois, la simple possession d'un document ne signifie pas nécessairement que l'organisme public en a la responsabilité. Un document est sous la responsabilité d'un organisme public quand l'organisme en a la gestion, y compris le droit de restreindre, de réglementer et de gérer son utilisation, sa communication ou son élimination.

Pour déterminer si un organisme public a la garde ou la responsabilité d'un document, il est nécessaire de prendre en considération tous les aspects de la création, de la tenue ou de l'utilisation du document. On peut y parvenir en se posant par exemple les questions suivantes : De

quelle façon le document a-t-il été créé, par qui et dans quel but? Est-ce que son contenu se rapporte au mandat de l'organisme public? À quel point le document est-il intégré aux autres documents détenus par l'organisme? L'organisme public est-il habilité pour réglementer l'utilisation du document ou pour l'éliminer?

Au cours de l'année qui vient de s'écouler, notre bureau a enquêté sur plusieurs dossiers concernant la garde et la responsabilité des documents, dont deux sont décrits ci-après.

Un des dossiers a porté sur la relation d'affaires entre un organisme public, la Ville de Winnipeg, et une société, BBB Stadium Inc. Dans ce cas, un représentant de l'organisme public siégeait au conseil de direction de la société. Dans le cadre de ses fonctions au sein de ce conseil, le représentant a reçu un document qui faisait l'objet d'une demande de communication en vertu de la LAIPVP.

Même si l'organisme public avait désigné un employé pour qu'il siège au conseil de direction de la société, il a indiqué que cette personne avait une obligation fiduciaire à l'égard de la société et qu'elle avait reçu une copie du document en question à titre de membre du conseil, ce qui n'était pas lié à son rôle d'employé de l'organisme public. Cependant, certains éléments ont montré que, selon d'autres membres de BBB Stadium Inc., la remise de documents à l'employé de la ville équivalait à remettre les documents à la ville de Winnipeg elle-même. Ce qui n'a jamais été contesté, c'est que, que le dossier ait ou non été sous la garde ou sous la responsabilité de l'organisme public, les renseignements en question concernaient un tiers et avaient été fournis à titre confidentiel. Nous avons donc déterminé que, même si le document relevait de l'organisme public, il était assujéti à l'exception prévue à l'article 18, qui protège les intérêts commerciaux de tiers.

Un autre dossier que nous avons étudié a porté sur les procès-verbaux des réunions du conseil de la University of

Winnipeg Community Renewal Corporation (UWCRC), une filiale de l'Université de Winnipeg. Nous avons constaté qu'il existait des liens étroits entre les deux entités mais que l'UWCRC existait de façon indépendante, avait son propre mandat et possédait une structure de gouvernance interne qui lui donnait une certaine autonomie par rapport à l'Université de Winnipeg. Les documents de la filiale concernaient ses propres initiatives et étaient maintenus dans des systèmes de classement indépendants de l'organisme public. Même si l'Université et l'UWCRC avaient conclu diverses conventions de services exigeant que l'UWCRC fournisse à l'Université tous les documents se rapportant à ces services, les procès-verbaux des réunions du conseil ne faisaient pas partie de ces documents. Nous avons estimé que l'Université n'allait pas avoir besoin d'une copie de ces documents particuliers pour son propre usage et qu'elle ne pouvait raisonnablement pas s'attendre à les obtenir sur demande. Il est possible de consulter le rapport que nous avons établi sur ce dossier dans notre site Web.

Étant donné la popularité grandissante de ces modèles d'affaires, il est impératif que les organismes publics veillent à ce que les contrats et conventions qu'ils concluent énoncent clairement les droits et responsabilités des parties en ce qui concerne leurs documents respectifs et en ce qui concerne les documents visés par l'arrangement d'affaires. Contrats et arrangements doivent être conclus en tenant compte des responsabilités de l'organisme public selon la LAIPVP, mais aussi des attentes raisonnables du public en matière de transparence et de reddition de comptes à l'égard des projets d'infrastructure et de la prestation de programmes et de services au public. En traitant ces questions dès le départ, les organismes publics pourront ainsi veiller à ce les arrangements d'affaires leur permettent de protéger les renseignements nécessaires pendant toute la durée de ces arrangements.

### Aperçu de 2014

Aperçu de 2014	
<b>Accueil et administration</b>	
Renseignements et renvois provenant des agents d'administration (sans recours aux Services d'accueil)	637
Demandes reçues et questions réglées par les Services d'accueil	2779
<b>Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée</b>	
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>	271
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>	27
Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête en vertu de la <i>Loi sur les renseignements médicaux personnels</i>	41
Examens et enquêtes émanant de l'ombudsman effectués en vertu de la <i>Loi sur les renseignements médicaux personnels</i>	16
Commentaires, consultations et initiatives concertées liés à la LAIPVP et les LRMP	13
<b>Division de l'Ombudsman</b>	
Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête en vertu de la <i>Loi sur l'ombudsman</i>	102
Enquêtes émanant de l'Ombudsman effectuées en vertu de la <i>Loi sur l'ombudsman</i>	2
Divulgations reçues dans le cadre de la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public</i> (LDIP)	16
Divulgations ayant fait l'objet d'une enquête	11
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>	59
Recommandations nécessitant un suivi	63
Rapports d'enquêtes reçus en vertu de la <i>Loi sur les enquêtes médico-légales</i>	6
Recommandations nécessitant un suivi	10

### Budget 2014/15

Total des salaires et avantages sociaux pour 33 postes	\$2,816,000
Les postes alloués par division sont:	
Division de l'Ombudsman	14
Division d'Accès et de vie privée	8
Général	11
Autres dépenses	\$523,000
Budget total	\$3,339,000

## À la recherche de documents?

Conformément à la LAIPVP, les organismes publics sont tenus de répondre à une demande de communication sans délai, de façon ouverte, précise et complète. Pour répondre de façon satisfaisante à une telle demande, il faut entreprendre une recherche rigoureuse et approfondie.

Même si chaque recherche de documents varie selon le contexte de la demande, il faut tenir compte de certains éléments lorsqu'on procède à une recherche. Selon nous, une recherche satisfaisante doit inclure les éléments suivants :

#### Déterminer la portée de la demande

- La demande est-elle suffisamment détaillée pour en déterminer la portée? Dans la négative, contactez l'auteur de la demande pour obtenir plus de détails.
- La demande porte-t-elle sur une période spécifique?
- La demande porte-t-elle sur des renseignements concernant des personnes spécifiques?
- Êtes-vous au courant de réunions ou d'événements particuliers ayant pu être à l'origine de la création des documents demandés? Dans l'affirmative, cela peut aider à délimiter la portée de la demande.

## Découverte d'un document après coup

La LAIPVP ne précise pas ce que doit faire un organisme public dans le cas où l'on découvre un document après le traitement d'une demande de communication. Nous sommes d'avis que, conformément à l'esprit de la Loi, l'organisme public devrait fournir un complément de réponse à l'auteur de la demande au sujet du document en question.

Au cours d'une enquête menée dans le cadre de la LAIPVP, le gouvernement a abordé cette question importante. Dans une note de service datée du 4 juin 2014 et adressée aux sous-ministres, le greffier du Conseil exécutif a demandé que les auteurs de demandes soumises en vertu de la LAIPVP soient informés de tout document nouveau ou supplémentaire découvert après communication d'une décision se rapportant à ce genre de demande. Le greffier du Conseil exécutif appuyait donc notre point de vue à cet égard. Voici ce qu'il a déclaré :

*[Trad. libre] Répondre aux demandes soumises en vertu de la LAIPVP est un aspect essentiel des activités d'un gouvernement ouvert et transparent. Les réponses consistent à rassembler et à évaluer les documents se rapportant à la demande et à fournir une réponse convenable à l'auteur de la demande. La recherche de documents doit être minutieuse et exhaustive pour permettre de fournir tous les renseignements nécessaires en réponse à la demande.*

*Une fois que la décision a été communiquée, et en cas de découverte de documents nouveaux ou supplémentaires concernant la demande, je tiens à ce que les ministères prennent les mesures nécessaires pour transmettre les nouveaux éléments d'information à l'auteur de la demande. Je reconnais qu'il s'agit là de circonstances inhabituelles, étant donné les efforts entrepris pour trouver les documents, mais, lorsque cela se produit, il est important que les ministères prennent immédiatement les mesures correctives et proactives nécessaires pour communiquer les renseignements. Cela reflète la transparence que nous prônons pour répondre de façon complète et appropriée aux demandes soumises dans le cadre de la LAIPVP.*

Nous estimons que cette directive est suffisante et appropriée pour traiter les cas où des documents sont découverts après coup.

#### Déterminer l'emplacement des documents pertinents

- Déterminez si les documents vont se présenter sous forme papier ou sous forme électronique, ou peut-être les deux?
- Consultez les différents secteurs de programmes pour savoir où trouver les documents en question.
- Informez-vous auprès des responsables de ces secteurs pour savoir si les documents relèvent peut-être d'une autre division. Par exemple, si la demande concerne deux divisions différentes, il faut chercher dans les documents des deux divisions.

#### Documenter la recherche

- Consignez tous les détails pertinents qui se rapportent à la recherche de documents, en indiquant notamment la façon dont l'organisme public a déterminé la portée de la demande, la personne ou les personnes qui ont effectué la recherche, les documents qui ont été fouillés, les endroits où la recherche a été menée, les résultats de la recherche et la décision qui a été prise en matière de communication.

Nous nous attendons à ce que l'organisme public adopte une stratégie logique, réaliste et concrète pour déterminer et localiser les documents pertinents qui relèvent de lui.

## Les questions d'accès dans le contexte de la LRMP

Depuis décembre 1997, la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP) a donné aux Manitobains et aux Manitobaines le droit d'avoir accès à leurs renseignements médicaux personnels, reconnaissant ainsi l'importance que ces renseignements revêtent pour les particuliers non seulement pour comprendre leur état de santé et leurs problèmes médicaux mais aussi pour prendre des décisions sur leurs soins de santé. Même si cela a été un grand pas en avant, les particuliers attendaient parfois des semaines avant de recevoir leurs dossiers de santé, car la LRMP accordait aux dépositaires jusqu'à 30 jours pour répondre aux demandes d'accès des particuliers. Des modifications à la LRMP entrées en vigueur en janvier 2011 reconnaissent le fait que, dans certains contextes, les décisions relatives aux soins de santé ne peuvent pas attendre des jours ou des semaines que la demande d'un particulier soit traitée et que son droit d'accès soit respecté. La LRMP exige maintenant que le droit des malades hospitalisés d'avoir accès aux renseignements concernant les soins qui leur sont prodigués pendant leur séjour à l'hôpital soit respecté dans les 24 heures en leur communiquant ces renseignements à des fins d'examen. À l'extérieur du milieu hospitalier, c'est dans les 72 heures qu'il faut répondre aux demandes de renseignements sur les soins actuellement reçus. Le délai maximal de 30 jours s'applique encore pour tous les autres types de demandes.

En 2014, nous avons reçu notre première plainte selon laquelle le droit d'accès d'une personne hospitalisée n'aurait pas été respecté dans les 24 heures, et nous avons procédé à une enquête. La personne a fait savoir à notre bureau qu'elle avait été hospitalisée au Centre des sciences de la santé (CSS). Au début de son séjour à l'hôpital, en réponse à sa demande d'accès, l'hôpital lui a donné l'occasion d'examiner son dossier d'hôpital. Plus d'une semaine plus tard, elle a demandé encore une fois à examiner son dossier. Selon elle, le personnel de l'hôpital lui aurait dit que, parce qu'elle l'avait déjà vu, elle devait prendre rendez-vous avec son médecin après sa sortie d'hôpital pour le consulter de nouveau. Même si le personnel a pris des dispositions pour qu'elle voie son médecin, soit plusieurs semaines plus tard, la personne n'a pas pu voir son dossier avant sa sortie d'hôpital plus tard ce jour-là.

Lorsque notre bureau a fait part de la plainte au CSS, on nous a indiqué que le personnel de l'hôpital pensait que la personne était d'accord avec les dispositions prises pour qu'elle ait accès à son dossier par l'intermédiaire de son médecin.

Cependant, l'hôpital a reconnu que cela ne respectait pas le délai de 24 heures prévu par la LRMP et il s'est efforcé d'accélérer l'accès de la personne à son dossier. Étant donné que cette personne était sortie de l'hôpital, et qu'en raison de problèmes de mobilité à ce moment-là elle ne pouvait pas retourner à l'hôpital, il n'était pas possible pour elle de voir son dossier; par conséquent, le CSS lui en a fourni une copie à la place. Au départ, le CSS a indiqué à la personne que des frais de 90,50 \$ s'appliqueraient, y compris des frais de base de 25,00 \$, plus les copies à raison de 0,50 \$ la page. Par la suite, le montant a été réduit à 25 \$ en reconnaissance du fait qu'il n'aurait pas été nécessaire d'effectuer des copies si la personne avait eu la possibilité de consulter son dossier quand elle était encore à l'hôpital.

En 2014, notre bureau a enquêté sur une autre plainte concernant précisément la question des droits administratifs de 25 \$ facturés par l'Hôpital Saint-Boniface pour qu'une personne puisse avoir accès à un dossier de santé d'une page. Selon l'article 10 de la LRMP, le dépositaire peut exiger le paiement d'un droit raisonnable pour le traitement d'une demande mais ce droit ne peut dépasser le montant réglementaire. Comme aucune limite n'a encore été imposée par règlement, notre bureau doit déterminer si le droit imposé est raisonnable dans les circonstances. Du fait d'anciennes enquêtes, nous savions que l'Hôpital Saint-Boniface et l'ORSW utilisaient le même barème de droits, et que même si le coût par page des photocopies a augmenté de plusieurs centimes au fil des ans, les droits administratifs s'élevaient à 25 \$ depuis au moins 2003. Même si notre bureau a estimé que les droits étaient raisonnables dans ce cas, nous remarquons que l'établissement croissant des dossiers médicaux sur support électronique est susceptible de réduire les coûts administratifs en diminuant le temps que le personnel passe à chercher et à copier sur papier les dossiers. Nous remarquons aussi que les droits d'accès facturés par les professionnels de la santé peuvent être encore plus élevés. En comparaison, il est peu probable que des droits soient imposés à une personne qui, en vertu de la LAIPVP, demande à avoir accès à un dossier d'une page contenant ses renseignements personnels. Étant donné les disparités et les progrès technologiques, la question de la facturation de droits d'accès mérite certainement qu'on y prête attention au cours de la prochaine révision de la LRMP.

## Travail d'information

En 2014, nous avons informé le public de diverses façons pour mieux faire comprendre les droits relatifs à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée qui sont énoncés dans la LAIPVP et la LRMP. Dans le cadre de nos activités d'information auprès des organismes publics et des dépositaires, nous avons mis l'accent sur le respect des dispositions législatives et sur les pratiques exemplaires.

Nous avons présenté des exposés sur divers sujets concernant l'accès à l'information et la protection de la vie privée, à l'occasion des événements suivants :

- le congrès annuel de l'Association des municipalités du Manitoba
- une séance de formation d'une demi-journée intitulée Introduction à la LAIPVP et destinée aux organismes publics locaux, notamment aux fonctionnaires municipaux ainsi qu'aux organismes d'éducation et de santé; pour la première fois, les participants ont eu la possibilité d'assister à la séance à distance, via une connexion en ligne
- le congrès annuel du Manitoba Council of Administrative Tribunals sur les enjeux, les risques et les pratiques exemplaires en matière de protection de la vie privée, dans le cadre de la LAIPVP et de la LRMP
- la journée annuelle de la LRMP à Santé Sud sur l'art de prendre de bonnes décisions en ce qui concerne la communication de renseignements médicaux personnels
- les réunions d'information casse-croûte qui se sont déroulées dans nos locaux, destinées aux employés des organismes publics et des dépositaires chargés de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, et consacrées aux thèmes suivants : les questions que soulèvent les documents numériques, le devoir de prêter assistance aux demandeurs de communication, les problèmes liés au traitement des renseignements médicaux personnels détenus par les organismes publics et les exigences de la LAIPVP et de la LRMP en matière de consentement
- la conférence sur les ressources humaines à l'intention des Premières Nations, des Métis et des Inuits
- le Syndicat des infirmières et des infirmiers du Manitoba, sur les questions de protection de la vie privée dans le cadre de la LRMP
- le sommet sur la protection de la vie privée, qui s'est déroulé à Regina et qui a été organisé par le Canadian College of Health Information Management et le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de la Saskatchewan
- la conférence sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée que nous avons organisée sur la gestion des cas de violation de la vie privée

Nous avons également parlé du rôle de l'ombudsman à divers groupes, notamment la Régie des Métis et ses offices, Age and Opportunity, Village Green (Brandon), William Whyte Residents Association et Arthur E. Wright School (classes de 6e année).

Lors de la Journée de la protection des données, qui est célébrée le 28 janvier partout dans le monde, nous avons souligné combien il était important de sensibiliser le public au sujet de la protection des renseignements personnels et de l'impact de la technologie sur la vie privée. Nous avons produit une courte vidéo qui peut être visionnée sur notre canal YouTube et qui donne cinq conseils pour protéger vos renseignements personnels. Nous avons distribué des pochettes protectrices pour les cartes de crédit et de débit qu'il est possible de passer devant un lecteur pour effectuer un paiement, grâce à leur puce d'identification par radiofréquence (RFID) qui renferme nos renseignements personnels. Nous avons également distribué des calendriers et des affiches bilingues sur le thème de la protection de la vie privée, dans le cadre d'une collaboration entre les commissaires fédéral, provinciaux et territoriaux.

L'ombudsman du Manitoba s'est joint à d'autres bureaux de commissaires à l'information et à la protection de la vie privée dans tout le pays pour célébrer la Semaine nationale du droit à l'information, du 22 au 28 septembre 2014, ainsi que la Journée internationale du droit à l'information, qui s'est déroulée le 28 septembre et qui reconnaît le droit démocratique d'avoir accès aux renseignements détenus par le gouvernement mais aussi qui fait la promotion des bienfaits d'un gouvernement ouvert, accessible et

transparent. Nous avons produit une nouvelle vidéo sur la LAIPVP à l'intention du public ainsi qu'une feuille de renseignements intitulée Conseils pour soumettre une demande dans le cadre de la LAIPVP. Pendant la semaine, le personnel s'est entretenu avec le public dans trois succursales de la Bibliothèque publique de Winnipeg, où nous avons installé des tables d'information.

Notre bureau a participé à un groupe de travail avec Santé Manitoba et le Programme de cybersanté du Manitoba pour concevoir des ressources destinées à promouvoir le respect de la vie privée et les pratiques exemplaires dans le contexte de la LRMP. Une trousse de renseignements à l'intention des professionnels de la santé, qui comporte de la documentation visant à aider les dépositaires de renseignements médicaux personnels à respecter leurs obligations législatives dans ce domaine, a été publiée sur le site Web de Santé Manitoba consacré à la LRMP. Le groupe de travail a également conçu des autocollants porteurs de cinq messages différents sur la protection de la vie privée, qui peuvent être installés en haut d'un écran d'ordinateur traditionnel ou portable pour rappeler aux fournisseurs de soins de santé, au personnel de soutien et aux dépositaires de protéger la vie privée des Manitobains et Manitobaines quand ils utilisent des systèmes électroniques d'information sur la santé.

Nous avons participé à la Journée du droit à Winnipeg où nous avons informé le public sur le rôle de l'ombudsman et distribué 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 animé des kiosques d'information dans le cadre de la journée de la santé en milieu rural et dans le Nord, organisée par le Manitoba Centre for Health Policy, lors du congrès annuel de l'Association des municipalités du Manitoba et à la conférence de la Manitoba Social Sciences Teachers' Association.

En 2014, nous avons continué à publier des rapports d'enquête dans notre site Web pour faire état de la transparence de nos enquêtes et pour informer le public, les organismes publics et les dépositaires sur la façon dont nous analysons et interprétons les dispositions de la LAIPVP et de la LRMP. À la fin de l'année, un total de 41 rapports d'enquête figuraient dans notre site.

Dans notre bulletin trimestriel OmbudsNouvelles, nous avons publié des articles sur l'équilibre entre la transparence et la nécessité de protéger la vie privée, sur l'utilisation inappropriée de renseignements médicaux personnels par des employés à la recherche de leurs propres renseignements et sur le traitement de demandes de communication soumises dans le cadre de la LAIPVP au sujet des contrats d'un organisme public avec des tiers.

Avec l'aide des membres du comité consultatif, nous avons organisé une conférence qui a rassemblé des employés d'organismes publics et des dépositaires pour partager des solutions aux problèmes d'accès à l'information et de protection de la vie privée (voir l'article distinct).

À la suite de la couverture médiatique d'un grave cas de violation de la vie privée en Alberta, nous avons publié un communiqué de presse pour rappeler aux dépositaires du Manitoba leurs obligations en vertu de la LRMP. Le cas de l'Alberta concernait la perte d'un ordinateur portable, contenant les renseignements médicaux personnels non chiffrés de plus de 620 000 Albertains et Albertaines, par un consultant en technologie de l'information au service d'un établissement de soins de santé. Dans notre communiqué de presse, nous avons insisté auprès des dépositaires sur l'obligation d'établir un accord écrit relatif à la gestion de l'information, accord qui assure la protection des renseignements médicaux personnels lorsqu'ils sont fournis à un gestionnaire de l'information dans le cadre de services de technologie ou de gestion de l'information ainsi que pour des raisons de traitement, de stockage ou de destruction des renseignements. Nous avons également conseillé et informé les dépositaires sur les ressources mises à leur disposition pour les aider à protéger les renseignements médicaux personnels des Manitobains et des Manitobaines.

## Conférence de 2014 sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée

En octobre 2014, notre bureau a accueilli la conférence sur l'accès à l'information, la protection de la vie privée, la sécurité et la gestion des renseignements : Manitoba Connections. Manitoba Connections reflète l'interdépendance de ces disciplines qui se rapportent à l'information et qui jouent toutes un rôle important dans le système d'accès à l'information et de protection de la vie privée au Manitoba.

La conférence a permis de fournir des solutions pratiques aux problèmes auxquels les organismes publics et les dépositaires assujettis à la *Loi sur l'accès à l'information et à la protection de la vie privée* (LAIPVP) et à la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP) sont confrontés en matière de gestion de l'information. Elle a aussi donné aux participants l'occasion de s'informer sur les sujets d'actualité et les dernières tendances dans les domaines de l'accès à l'information, de la protection de la vie privée, de la sécurité et de la gestion des renseignements. Nous avons collaboré avec un comité consultatif de

représentants d'organismes publics et de dépositaires pour établir le programme de la conférence. Ont figuré au programme une série de cinq communications en plénière ainsi que 16 séances de groupe différentes, qui ont permis aux participants de personnaliser leur apprentissage. De plus, préalablement à la conférence, trois ateliers facultatifs d'une demi-journée ont été organisés pour approfondir certaines questions.

La contribution du comité consultatif au processus de planification a été très précieuse et a contribué au succès de la conférence. L'événement a fait salle comble et regroupé des membres du personnel du gouvernement provincial, des municipalités, des divisions scolaires, des universités, des collèges et du secteur de la santé.



Ce tableau affiche la disposition des 527 cas d'accès et de vie privée étudiés en 2014, 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.

Reportés en 2014

Nouveaux cas en 2014

Total des cas en 2014

En attente le 12/31/2014

Refusé

Abandonné

Non appuyé

Appuyé en partie

Appuyé

Résolu

Recommandation

Complété

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

Ministère provincial	Agriculture, Alimentation et Initiatives rurales	1	4	5	2		2	1		
	Commission de la fonction publique		1	1	1					
	Conservation et Gestion des ressources hydriques	2	17	19	8		3	8		
	Éducation et Enseignement supérieur		9	9	7		1	1		
	Conseil exécutif	1	1	2			1		1	
	Services à la famille	14	25	39	18		3	5	5	8
	Finances	7	20	27	5		3	12	6	1
	Santé, Vie saine et Aînés	1	3	4	1		1	1		1
	Logement et Développement communautaire	2	3	5	1		1	1	2	
	Infrastructure et Transports	2	14	16	3		4	1	7	1
	Emploi et Économie		4	4	3		1			
	Justice	2	7	9	5		1	1	1	1
	Travail et Immigration		2	2	1		1			
	Tourisme, Culture, Patrimoine, Sport et Protection du consommateur		1	1			1			
Société de la Couronne et Agence gouvernementale	Centre Culturel Franco-manitobain		2	2			1	1		
	Manitoba Cattle Enhancement Council		2	2	1		1			
	Manitoba Housing Authority	3	23	26		4	1	5	1	14
	Commission des droits de la personne du Manitoba	1		1				1		
	Hydro Manitoba	6	4	10	4		1	2		3
	Corporation manitobaine des loteries	1		1	1					
	Société d'assurance publique du Manitoba	2	2	4	1			3		
	Conseil des services funéraires du Manitoba	1		1	1					
	Commission des accidents du travail		2	2			1	1		
	Les organismes publics locaux (OPL)	Ville de Brandon	2	4	6			3	3	
Ville de Portage		1	1	2			1	1		
Ville de Winnipeg		52	58	110	36	1	5	36	5	17
Ville de Thompson			1	1				1		
Ville de Churchill			3	3	1				2	
Ville de Morris			1	1				1		
Ville de Neepawa			1	1	1					
Ville de Winnipeg Beach			1	1				1		
M.R. d'Arthur			1	1						1
M.R. d'East St. Paul			1	1				1		
M.R. d'Edward			1	1				1		
M.R. de Gimli			1	1						1
M.R. de MacDonald			14	14	12		1			1
M.R. de Rosser			1	1				1		
M.R. de St. Laurent			2	2			1	1		
M.R. de Siglunes		3		3	3					
M.R. de Strathcona		1		1					1	
M.R. de Victoria Beach		5	5	10					5	5
M.R. de Winchester			1	1				1		
District of Pinawa		1		1						1
Eastern Interlake Planning District		1	1	1						
Établissement d'enseignement (EE)	Division scolaire Mystery Lake	1		1	1					
	Division scolaire Pembina Trails	1	1	2	1			1		
	Collège Red River	2		2	1		1			
	Division scolaire St. James Assiniboia	1		1			1			
	Division scolaire Seven Oaks		1	1					1	
	Division scolaire Sunrise		1	1				1		
	Division scolaire de Winnipeg		1	1						1
	Université de Saint-Boniface		1	1	1					
	Université du Manitoba		10	10	4		2	4		
	Université du Winnipeg		1	2	3			3		
Organisme de soins de santé (OSS)	Deer Lodge Centre		2	2					2	
	Laboratoire		1	1			1			
	Hôpital général Saint-Boniface	1	2	3				2		1
	Office régional de la santé de Brandon	1		1	1					
	Office régional de la santé du nord		3	3	2		1			
	Office régional de la santé de Winnipeg		2	2				1		1
<b>Total partiel</b>	<b>119</b>	<b>271</b>	<b>390</b>	<b>128</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>104</b>	<b>32</b>	<b>78</b>	<b>18</b>

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

Min Prov	Éducation et Enseignement supérieur		1	1	1					
	Services à la famille		1	1	1					
	Santé, Vie saine et Aînés	1	2	3	3					
Organisme de soins de santé	Tourisme, Culture, Patrimoine, Sport et Protection du consommateur		2	2					2	
	Diagnostic Services of Manitoba		1	1				1		
	ActionCancer Manitoba	1	1	2	2					
	Clinic		2	2			1	1		
	Hôpital Grace		1	1				1		
	Centre des sciences de la santé		5	5	2		1	1	1	
	Centre de santé Misericordia		1	1				1		
	Hôpital général Saint-Boniface		1	1			1			
	Office régional de la santé de Brandon	1		1				1		
	Office régional de la santé de Prairie Mountain		1	1	1					
Office régional de la santé du nord	1		1	1						
OPL	Ville de Winnipeg	1	1	2	1		1			
EE	Division scolaire de Brandon		1	1	1					
	Division scolaire Pembina Trails	1		1	1					
	Division scolaire de Winnipeg		2	2	1			1		
	Université du Manitoba		1	1			1			
	Université de Saint-Boniface		1	1	1					
Agence gouv	Société d'assurance publique du Manitoba	7	7	1		1	1	1	3	
	Commission d'appel		1	1				1		
	Commission des accidents du travail		1	1				1		
Prof de la santé	Dentiste		1	1						1
	Médecin		3	3			1	1	1	
	Physiothérapeute	1	1	2	1				1	
	Psychologues	1	2	3				1		1
	<b>Total partiel</b>	<b>8</b>	<b>41</b>	<b>49</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>4</b>

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

Ministère provincial, Société de la Couronne et Agence gouvernementale	Commission de la fonction publique	1	1	2	1						1
	Conservation et Gestion des ressources hydriques	1		1							1
	Éducation et Enseignement supérieur		1	1							1
	Conseil exécutif		1	1							1
	Services à la famille	2*	4	6	3						3
	Finances		5	5							5
	Santé, Vie saine et Aînés	1		1			1				
	Logement et Développement communautaire		1	1							1
	Bureau de logement du Manitoba		1	1	1						
	Infrastructure et Transports		2	2							2
	Justice		2	2	2						
	Emploi et Économie		1	1							1
	Travail et Immigration		3	3				1			1
	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	1	3	1						2
EE	Collège Red River		1	1	1						
	Université du Manitoba	1	2	3							3
	Université du Winnipeg		1	1	1						
<b>Total partiel</b>	<b>11</b>	<b>27</b>	<b>38</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>24</b>		

**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, Vie saine et Aînés	1	2	3	2		1				
	Justice		1	1	1						
Organisme de soins de santé	Centre des sciences de la santé		1	1	1						
	Clinique médicale		2	2	2						
	Office régional de la santé d'Entre-les lacs et de l'Est	1	1	2	1						1
	Office régional de la santé du nord		2	2							2
	Office régional de la santé du sud		1	1	1						
	Office régional de la santé de Winnipeg										
	Prof de la santé	Infirmière auxiliaire		1	1						
Pharmacien			2	2	1						1
Médecin			1	1							1
Physiothérapeute			1	1	1						
<b>Total partiel</b>		<b>2</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>			

**Commentaires, les consultations et les initiatives de collaboration en vertu de la LAIPVP et LRMP (La partie 4)**

Organisme public, dépositaire, autre	19	13	32	18							14
<b>Total</b>	<b>159</b>	<b>368</b>	<b>527</b>	<b>185</b>	<b>5</b>	<b>30</b>	<b>114</b>	<b>36</b>	<b>88</b>	<b>22</b>	<b>45</b>

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

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

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

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

**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.

**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 ou la tâche de vérification, de surveillance, d'information, ou de commentaire est terminée.

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

**En attente** : Les plaintes toujours à l'étude en date du 1er janvier 2015.

## OUVERT

Survol des dossiers de plaintes portant sur la protection de la vie privée ouverts en 2014 : 57 nouveaux dossiers de plaintes ont été ouverts en vertu de la Partie 5 de LAIPVP et la LRMP.

Type de plaintes sur la vie privée	LAIPVP	LRMP	Total
Collecte	1	5	6
Utilisation	7	9	16
Communication	20	12	32
Sécurité	-	3	3
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>57</b>

\*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

Survol des dossiers de plaintes portant sur l'Accès ouvert en 2014 : 255 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	126	5	131
Absence de réponse	69	-	69
La demande a été ignorée	3	-	3
Prorogation	15	S.O.**	15
Droits	13	3	16
Dispense des droits	1	-	1
Correction	4	4	8
Autre	12	-	12
<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>12</b>	<b>255</b>

## FERMÉ

Survol des dossiers de plaintes portant sur l'Accès fermés en 2014 : 256 dossiers de plaintes ont été fermés en vertu de la Partie 5 de la LAIPVP et la LRMP.