

Manitoba Ombudsnouvelles

2016-1

Bulletin de l'ombudsman sur les dénonciateurs d'actes répréhensibles,
l'accès à l'information et la protection de la vie privée

DATES À RETENIR – LES 27 ET 28 SEPTEMBRE 2016

Vous travaillez pour un ministère ou un organisme du gouvernement provincial, une administration municipale, une division scolaire, une université, un collège, un office régional de la santé ou un établissement de santé? Est-ce que votre organisation est visée par la LAIPVP et la LRMP?



**Joignez-vous à nous pour la
Conférence *Manitoba
Connections 2016* sur l'accès à
l'information, la protection de
la vie privée, la sécurité et la
gestion des renseignements
Les 27 et 28 septembre 2016
À l'hôtel Delta de Winnipeg**

Manitoba Connections reconnaît les avantages que l'on peut tirer du décloisonnement des questions d'accès à l'information, de protection de la vie privée, de sécurité et de gestion des renseignements. Le regroupement de ces disciplines de l'information dans le cadre d'une conférence peut aider les employés du secteur public à renforcer leurs compétences dans ces domaines et à resserrer les liens entre ces secteurs dans leurs lieux de travail.

Le bureau de l'ombudsman du Manitoba est l'hôte officiel de cette conférence. La société Verney Conference Management coordonne les activités de planification avec un comité consultatif composé de représentants d'organismes publics et de dépositaires.

Les inscriptions sont ouvertes. Inscrivez-vous rapidement, car le tarif « super économique » s'applique jusqu'à ce que l'ordre du jour soit finalisé en juin.

Pour d'autres renseignements, veuillez consulter le site Web de la conférence.

APPEL DE COMMUNICATIONS

Nous sollicitons des propositions pour les communications de plénières, de séances en sous-groupes ou d'ateliers. Nous sommes à la recherche de récits d'expériences quotidiennes à partager concernant l'accès à l'information, la protection de la vie privée, la sécurité et la gestion des renseignements. Il peut s'agir de vos expériences personnelles ou de celles de quelqu'un d'autre dans votre organisation. Notre objectif est de préparer plus de 20 séances.

Les propositions peuvent inclure ce qui suit :

- Instruction de base dans l'un des domaines d'étude de la conférence
- Études de cas illustrant les défis et la mise en oeuvre de solutions
- Séances dirigées par des experts dans n'importe lequel des domaines d'étude
- Séances destinées à n'importe lequel des secteurs suivants - municipal, santé, éducation, gouvernement provincial, etc.
- Séances sur des sujets d'actualité comme l'informatique en nuage et l'ouverture gouvernementale
- Et bien d'autres sujets

La date limite de soumission des propositions est fixée au vendredi 27 mai 2016. Pour d'autres renseignements, veuillez consulter l'appel de communications et le formulaire de soumission en ligne sur le site Web de la conférence.

www.manitobaconnections.ca

Recherche de l'ombudsman d'Australie-Méridionale sur l'échange d'information



Donna Mayhew (à droite) avec l'Ombudsman du Manitoba Charlene Paquin

Les 6 et 7 avril 2016, nous avons accueilli Mme Donna Mayhew, conseillère principale de l'ombudsman d'Australie-Méridionale dans le domaine de l'échange d'information.

En 2015, Mme Mayhew s'est vue décerner un prix Winston Churchill Memorial Trust Fellowship pour étudier les notions de vie privée et les pratiques de communication de renseignements personnels – en particulier lorsque le manque d'échange d'information, même en cas de graves menaces pour la sécurité et le bien-être, entraîne des incidents critiques ou même la mort. Son travail de recherche vise à mettre l'accent sur les pratiques et les protocoles qui permettent l'échange d'information dans le contexte de la gestion de cas multidisciplinaires et d'interventions précoces. Dans le cadre de ses recherches, elle visite le Canada et le Royaume-Uni d'avril à juin 2016 afin de rencontrer les commissaires à la protection de la vie privée, les coroners et les ombudsmans.

Initiatives intergouvernementales

Le bureau de l'ombudsman du Manitoba fait partie d'un ensemble fédéral, provincial et territorial de bureaux de surveillance chargés des questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée partout au Canada. À titre de communauté de surveillance, nous collaborons souvent sur des sujets de préoccupation et d'intérêt communs.

Nous avons récemment participé à la rédaction d'une résolution conjointe sur la protection et la promotion des droits des Canadiens et des Canadiennes en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée dans le contexte **d'initiatives d'échange d'information**. Ces initiatives ont pour but de faciliter l'échange de renseignements personnels pour mieux servir les citoyens en ce qui concerne les programmes sociaux, la sécurité communautaire, la recherche, la santé et l'éducation. La résolution énonce les mesures à prendre pour protéger et promouvoir les droits à la vie privée et à l'accès à l'information lorsqu'on se lance dans des initiatives d'échange d'information, notamment :

- Se montrer ouvert et transparent sur la façon dont ces initiatives seront mises en oeuvre
- Se montrer proactif en procédant à des évaluations permettant de déterminer dès le départ les risques possibles pour la vie privée
- Agir de manière responsable en mettant en oeuvre des initiatives d'échange d'information qui, par exemple, limiteront le plus possible la quantité d'informations à partager à celles qui sont nécessaires pour répondre aux objectifs de l'initiative, et en prenant toutes les précautions raisonnables et nécessaires.

Veiller à ce que les principales décisions et actions des organismes publics soient consignées est un autre sujet de préoccupation mutuel des bureaux de surveillance. Les droits d'accès à l'information dépendent de la création de documents qui font état des activités de ces organismes. Sans documents adéquats, les organismes publics compromettent leur capacité à prendre des décisions fondées sur des éléments probants, à remplir leurs obligations légales et à préserver les archives. Dans une déclaration conjointe, les bureaux de surveillance soulignent qu'il est important d'imposer par voie législative **l'obligation de documenter**. Cela obligerait les organismes publics à documenter les questions relatives à leurs délibérations, à leurs actions et à leurs décisions, et à créer des dossiers exhaustifs et exacts qui documentent leurs activités. En générant des documents qui expliquent le bien-fondé des décisions des organismes publics, l'obligation de documenter favorise la responsabilité, la transparence, la bonne gouvernance et la confiance du public.

Résolution conjointe sur l'échange d'information :

https://www.priv.gc.ca/media/nr-c/2016/res_160125_f.asp

Déclaration conjointe sur l'obligation de documenter :

http://www.oic-ci.gc.ca/fra/resolution-obligation-de-documenter_resolution-duty-to-document.aspx

Nouveaux rapports d'enquête

Nous avons ajouté à notre collection en ligne les quatre rapports suivants relatifs à la Loi sur l'ombudsman.

Pour prendre connaissance des rapports sur les municipalités, consultez les pages suivantes de notre site : https://www.ombudsman.mb.ca/documents_and_files/rapports-municipaux.html

Les rapports concernant les ministères et organismes provinciaux sont publiés à : https://www.ombudsman.mb.ca/documents_and_files/rapports-provinciaux-d-enquete.html

Dossier 2015-0040 : Nous avons reçu une plainte d'un propriétaire foncier de la MR de St. Clements selon laquelle le district d'aménagement du territoire de la rivière Rouge (DATRR) aurait traité sa demande de lotissement de manière inéquitable. La demande du propriétaire visant à lotir sa parcelle de terrain avait été approuvée par le conseil de la MR de façon conditionnelle. Or, la commission du DATRR, qui est l'autorité compétente, l'a rejetée. Selon le propriétaire, le DATRR ne lui a pas donné de préavis suffisant au sujet de la réunion de la commission. Toujours selon lui, la commission du DATRR ne lui a pas donné de raisons significatives pour sa décision. Même si nous avons conclu que le DATRR n'avait enfreint aucune disposition législative en ce qui concerne l'avis de réunion ou la communication de raisons, nous avons suggéré que le DATRR révise les renseignements qu'il publie en ligne au sujet du processus de lotissement et qu'il fournisse des raisons significatives aux demandeurs.

Dossier 2014-0515 : Nous avons reçu une plainte d'une propriétaire foncière de la MR d'Armstrong. Celle-ci avait reçu un ordre d'exécution de la MR exigeant qu'elle nettoie sa propriété, et elle nous a fait savoir qu'elle l'avait fait. Elle a expliqué que la MR était venue voir sa propriété quelques mois plus tard et qu'elle avait enlevé du matériel de sa propriété, après quoi la MR lui avait adressé une facture de 630 \$ pour le nettoyage. Nous n'avons pas pu déterminer si une inspection avait eu lieu ou si la propriété avait été nettoyée à temps, car la MR n'a pas de trace écrite d'une inspection de la propriété dans un délai raisonnable après la date limite de l'ordre d'exécution. À notre avis, il était injuste de la part de la MR d'attendre environ trois mois pour faire appliquer l'ordre d'exécution sans faire savoir à la plaignante qu'elle ne le respectait pas. Par conséquent, nous avons fait quatre recommandations à la MR. La municipalité les a étudiées et a décidé d'annuler les frais de nettoyage imposés à la plaignante. Elle a également indiqué qu'elle modifierait sa politique relative aux propriétés inesthétiques de façon à améliorer la documentation et à établir des délais raisonnables pour l'application des ordres d'exécution.

Dossier 2012-0358 : Nous avons reçu quatre plaintes distinctes de personnes qui ont estimé que leur admissibilité au service Handi-Transit avait été évaluée de manière injuste. Même si les plaintes individuelles ont fini par être réglées, nous avons enquêté sur des questions plus larges soulevées par les plaintes au sujet de la demande de service Handi-Transit et du processus d'appel. À la suite de notre enquête, Handi-Transit a apporté des changements administratifs pour améliorer l'équité de son processus de prise de décisions et sa

correspondance écrite avec les demandeurs, notamment ce qui suit : fournir des raisons écrites dans les lettres adressées aux candidats inadmissibles; informer par écrit les candidats inadmissibles que, si un demandeur souhaite fournir de nouvelles informations concernant l'admissibilité, Handi-Transit acceptera les nouveaux renseignements et décidera ensuite si une réévaluation, d'autres renseignements ou une nouvelle demande sont nécessaires; remettre à une personne qui fait appel d'une décision une copie du rapport d'évaluation fonctionnelle que l'autorité compétente de Handi-Transit chargée d'entendre les appels prend en considération à l'audience.

Dossier 2012-0097 : Nous avons reçu une plainte selon laquelle la Commission des valeurs mobilières du Manitoba aurait omis d'enquêter officiellement sur le grief des plaignants concernant un conseiller en placements. Les plaignants ont également allégué que la commission ne leur avait pas fourni assez d'informations au sujet de cette personne et qu'elle ne leur avait pas communiqué les conditions de surveillance active du conseiller. À la lumière de notre enquête, nous avons estimé que la décision de la commission de ne pas procéder officiellement à une enquête sur les inquiétudes des plaignants n'était ni mauvaise ni déraisonnable. Cependant, la commission aurait dû fournir aux plaignants les conditions de surveillance active du conseiller qui étaient du domaine public lorsque les plaignants ont présenté leur grief à la commission. À l'issue de notre enquête, nous avons appuyé la plainte partiellement et formulé deux recommandations pour améliorer la responsabilité administrative. La Commission des valeurs mobilières du Manitoba a accepté les recommandations et pris des mesures pour les mettre en œuvre.

Arrivée et départ de membres du personnel

Au cours des derniers mois, l'analyste des plaintes, Jacque Laberge, et la gestionnaire de bureau, Laura Foster, sont parties à la retraite après de nombreuses années de service au Bureau de l'ombudsman du Manitoba.

Se joignent à notre équipe Laurie Gordon et Robyn Osmond, à titre d'enquêtrices en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée, ainsi que Jannie Gulakow, à titre d'analyste des plaintes au service d'accueil.

Première accusation de « fouinage » en vertu de la nouvelle disposition de la LRMP

Dans notre monde de plus en plus numérisé et interconnecté, l'information (y compris nos renseignements médicaux personnels) peut être accessible à un très grand nombre de personnes sur un simple clic de souris. Nous reconnaissons que la plupart de ceux et celles qui fournissent des soins de santé à la population du Manitoba respectent la confidentialité des renseignements médicaux personnels et n'accèdent aux données que lorsque cela est nécessaire, notamment pour prodiguer des soins. L'erreur humaine se produit aussi parfois dans l'exercice de nos fonctions et nous accédons par inadvertance à des renseignements. Dans certains cas cependant, des employés ignorent délibérément les exigences de la LRMP et utilisent sciemment des renseignements médicaux personnels à des fins qui n'ont rien à voir avec leur travail. Ce genre d'atteinte à la vie privée

peut avoir des conséquences négatives sur les personnes concernées, et il peut aussi entamer la confiance du public dans le système de soins de santé.

En 2012, nous avons demandé à Santé Manitoba d'envisager des modifications à la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP) pour mieux protéger la vie privée des Manitobains et des Manitobaines, et de prévoir des sanctions pour décourager le « fouinage » et toute autre utilisation non autorisée des renseignements médicaux personnels. En décembre 2013, la LRMP a été modifiée. Récemment, la première accusation a été portée en vertu de la disposition relative à la nouvelle infraction. Prenez connaissance de notre communiqué de presse à :

<https://www.ombudsman.mb.ca/news/news/2016-04-20/manitoba-ombudsman-lays-snooping-charge-under-the-personal-health-information-act.html>

Rapports sur les divulgations faites dans l'intérêt public (divulgateurs d'actes répréhensibles)

Au cours des trois derniers mois, nous avons rédigé un certain nombre de rapports sur les divulgations faites dans l'intérêt public (divulgateurs d'actes répréhensibles). Ces rapports n'ont pas été diffusés publiquement mais ils ont été remis aux divulgateurs et aux organismes publics concernés, conformément à la Loi.

La nature générale des allégations d'actes répréhensibles et les résultats des enquêtes ont été les suivants :

- Mauvaise gestion financière des heures supplémentaires dans un ministère – nous avons conclu qu'aucun acte répréhensible n'avait été commis et n'avons fait aucune recommandation.
- Graves problèmes de santé en ce qui concerne les soins prodigués dans un foyer de soins personnels – nous avons conclu qu'aucun acte répréhensible n'avait été commis mais nous avons fait deux recommandations d'amélioration de la politique, recommandations que l'organisme public a acceptées.
- Très mauvaise gestion financière et allégation d'infraction à la LAIPVP commise par un cadre dans un établissement d'enseignement – nous avons conclu qu'aucun acte répréhensible n'avait été commis et n'avons fait aucune recommandation.
- Risques pour la santé et la vie des détenus ayant un problème de santé particulier dans un centre correctionnel - nous avons conclu qu'aucun acte répréhensible n'avait été commis mais nous avons fait huit recommandations d'améliorations administratives, dont sept ont été acceptées par l'organisme public.
- Risques pour la santé et la vie des résidents d'un foyer de soins personnels - nous avons conclu qu'aucun acte répréhensible n'avait été commis mais nous avons fait huit recommandations d'amélioration de la politique, que l'organisme public a acceptées.
- Maltraitance des détenus dans un établissement de santé - nous avons conclu qu'aucun acte répréhensible n'avait été commis mais nous avons fait une recommandation d'amélioration administrative que les deux organismes publics concernés ont acceptée.
- Risque pour la santé et la sécurité des employés et du public, en ce qui concerne les appareils émettant des radiations dans un hôpital - nous avons conclu qu'aucun acte répréhensible n'avait été commis et n'avons fait aucune recommandation.

Ombudsman du Manitoba

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

Bureau de Winnipeg

500, av. Portage, bur. 750

Winnipeg (Manitoba) R3C 3X1

Tél. : 204-982-9130

Télééc. : 204-942-7803

Sans frais au Manitoba : 1-800-665-0531

www.ombudsman.mb.ca

ombudsman@ombudsman.mb.ca

Facebook: www.facebook.com/manitobaombudsman

YouTube: www.youtube.com/user/manitobaombudsman

Bureau de Brandon

1011, av. Rosser, bur.603

Brandon (Manitoba) R7A 0L5

Tél. : 204-571-5151

Télééc. : 204-571-5157

Sans frais au Manitoba 1-888-543-8230