

Manitoba Ombudsnouvelles

2019-2

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

Nous vous présentons notre nouvelle ombudsman, Jill Perron

Jill Perron est entrée en fonction à titre d'ombudsman du Manitoba le 28 mai 2019. Avant sa nomination, elle a occupé le poste de sous-ministre adjointe au ministère des Familles du Manitoba, où elle a assuré un leadership directionnel à la Division des services aux enfants et aux jeunes; elle a également été directrice des services à l'enfant et à la famille et membre du conseil d'administration de la Société d'habitation et de rénovation du Manitoba. Auparavant, elle a assumé les fonctions de sous-ministre adjointe par intérim du ministère du Logement et du Développement communautaire du Manitoba, où elle a dirigé l'élaboration de politiques et de projets stratégiques en collaborant avec les administrations fédérale et municipales, diverses collectivités locales et leurs résidents.

Mme Perron possède plus de 24 années d'expérience dans la fonction publique, dont huit au Bureau du protecteur des enfants (appelé maintenant Protecteur des enfants et des jeunes du Manitoba) et au Bureau de l'ombudsman du Manitoba, où elle s'est consacrée à faire la promotion de la bonne gouvernance, des services de qualité et des droits des citoyens.

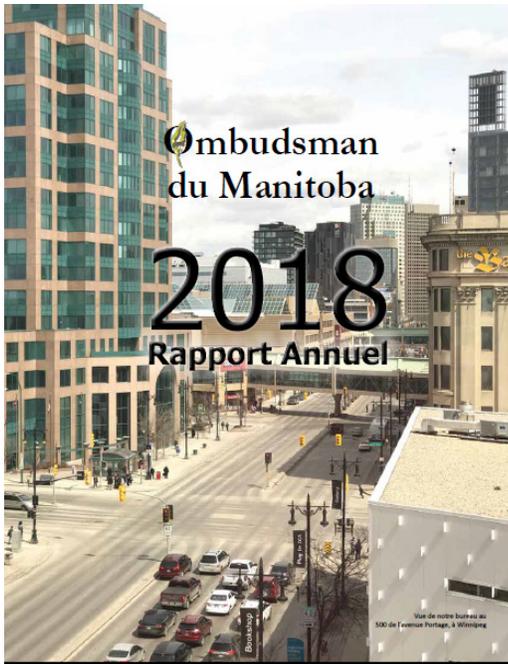
Elle détient une maîtrise en administration publique de l'Université de Winnipeg, ainsi qu'un baccalauréat en service social et un baccalauréat ès arts de l'Université du Manitoba.



Jill Perron et Madame Myrna Driedger



Rapport annuel de 2018



| 2018 | | 3 673 demandes de renseignements et plaintes reçues |
|--------------------------------|-----|---|
| Chiffres relatifs aux enquêtes | 184 | enquêtes reportées en 2018 de l'année précédente |
| | 401 | enquêtes entamées → 296 LAIPVP et LRMP → 103 la Loi sur l'ombudsman → 2 LDIP |
| | 371 | enquêtes terminées → 317 LAIPVP et LRMP → 52 la Loi sur l'ombudsman → 2 LDIP |
| | 214 | enquêtes reportées à 2019 |

Notre rapport annuel souligne le travail et les réalisations de notre bureau dans le cadre de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, de la Loi sur les renseignements médicaux personnels, de la Loi sur l'ombudsman et de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles). Il comprend des statistiques sur nos enquêtes, des résumés de cas et autres faits notables. Il existe aussi en français. Vous pouvez le lire ou le télécharger sur notre site Web. Si vous souhaitez en obtenir un exemplaire imprimé ou figurer sur notre liste d'envoi pour les prochains rapports annuels, n'hésitez pas à vous adresser à notre bureau.

Nouveaux formulaires sur les divulgations et les représailles - LDIP

Nous cherchons toujours des moyens pour que vous puissiez plus facilement nous communiquer des renseignements. Nous avons récemment mis à jour notre formulaire de divulgation en ligne, relatif à la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDIP), et avons ajouté quelques options :

- un formulaire révisé PDF « plat » que vous pouvez imprimer et remplir
- un nouveau formulaire PDF « remplissable » que vous pouvez sauvegarder dans votre ordinateur et remplir électroniquement

Divulgations

En 2018, nous avons reçus 32 divulgations et plaintes :
→ 31 divulgations d'actes répréhensibles
→ une plainte pour représailles

Les formulaires de divulgation d'actes répréhensibles sont publiés à www.ombudsman.mb.ca/disclosures/faire-une-divulgation.html

En vertu de la LDIP, les employés sont protégés contre les représailles exercées à leur égard pour avoir demandé des conseils, pour avoir fait une divulgation ou pour avoir collaboré à une enquête sur des actes répréhensibles présumés. On entend par représailles toute mesure prise contre un employé, notamment une sanction disciplinaire, la rétrogradation de l'employé, son licenciement ou toute mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail, y compris toute menace à cet égard. La LDIP a été modifiée et, depuis le 1er décembre 2018, elle autorise l'ombudsman à recevoir des plaintes d'employés relatives à des représailles et à enquêter sur ces plaintes.

Les formulaires de plainte pour représailles sont publiés à www.ombudsman.mb.ca/reprisals/plainte-pour-reprisailles.html

Rapport sur un cas d'atteinte à la vie privée dans le cadre de la LRMP

Nous avons publié un rapport d'enquête en vertu de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP) concernant la communication non autorisée des renseignements médicaux personnels de 91 patients ayant passé des examens d'imagerie par résonance magnétique (IRM) à l'Office régional de la santé de Winnipeg (ORSW), entre 2008 et 2016. Les renseignements médicaux des patients ont été transmis à plusieurs organisations médiatiques en violation de la LRMP.

En raison de la gravité de ce cas d'atteinte à la vie privée, nous avons entamé une enquête en avril 2017. Nous avons également reçu des plaintes pour atteinte à la vie privée de la part de certains patients concernés.

Lorsque nous enquêtons sur un cas d'atteinte à la vie privée, nous étudions la façon dont l'organisme a traité l'incident et, dans ce cas, nous avons constaté que l'ORSW avait réagi de façon appropriée. Nous n'avons pas été en mesure de déterminer l'identité de la ou des personnes ayant communiqué les renseignements sans autorisation aux organisations médiatiques, ni de déterminer si l'infraction provenait de l'intérieur de l'ORSW. Cependant, dans le cadre de notre examen, nous avons relevé plusieurs mesures que les dépositaires devraient prendre en considération pour diminuer le risque d'atteinte délibérée

Cas d'atteinte à la vie privée

En 2018, 30 cas d'atteinte à la vie privée nous ont été volontairement signalés en vertu de la LRMP et de la LAIPVP :

→ 20 concernaient des renseignements médicaux personnels et dix des renseignements personnels

→ 15 étaient involontaires et huit délibérés, six résultaient de vols et un nous a été signalé par une organisation non assujettie à la LAIPVP ni à la LRMP

ou involontaire

à la vie privée. Ces mesures consistent notamment à limiter la collecte, l'utilisation et la communication au nombre minimal de renseignements médicaux personnels qui sont nécessaires à la fin prévue, et à faire participer le fonctionnaire de l'organisation chargé de la protection des renseignements aux décisions concernant la communication inhabituelle de renseignements médicaux personnels. Ce rapport renferme nos commentaires sur les mesures qui, selon nous, peuvent renforcer les pratiques de confidentialité et le respect de la LRMP.

Le rapport est publié (en anglais) sur notre site Web à :

www.ombudsman.mb.ca/uploads/document/files/case-2017-0143-en.pdf

Report Under the Personal Health Information Act
Case 2017-0143: Winnipeg Regional Health Authority

Privacy Breach Investigation:
Use, Disclosure and Security of Personal
Health Information Relating to MRI Services

Report issued on April 10, 2019

Manitoba Ombudsman

Atelier sur la schématisation des processus



En avril 2019, notre équipe de gestionnaires et certains enquêteurs ont participé à un atelier avec animateur sur la schématisation des processus.

Le groupe a étudié le concept d'amélioration continue et les façons de déterminer et de mettre en œuvre les améliorations qui sont nécessaires aux processus. Collectivement, le groupe a schématisé un certain nombre de processus opérationnels internes (en recouvrant les murs et les fenêtres de notre salle de réunion avec des notes adhésives), et énoncé les étapes essentielles et les délais de traitement de chacune. Les domaines pouvant gagner en efficacité ont été mis en évidence, ce qui a créé des possibilités d'amélioration pour un certain nombre de nos processus. Les gains d'efficacité que nous avons relevés au cours de la séance de formation sont maintenant prêts à être réalisés dans bon nombre de nos processus opérationnels actuellement en place.

Cette pleine journée d'apprentissage aide à renforcer notre capacité à atteindre l'un de nos objectifs, qui est d'offrir un service rapide et efficace.

Bureau de Thompson

Le 16 avril 2019, nous avons inauguré notre bureau de Thompson avec la protectrice des enfants et des jeunes du Manitoba. Le panneau bien en évidence de notre bureau a été installé au début du mois de mai – vous ne pouvez pas nous rater dans le centre commercial! Depuis l'ouverture, nous avons traité beaucoup de questions que nous ont posées des personnes curieuses de savoir qui nous sommes et ce que nous faisons. Nous remercions toutes celles et tous ceux qui ont pris le temps de s'arrêter pour s'informer davantage.

Nous sommes situés dans le **City Centre Mall**, 300, chemin Mystery Lake – à l'intérieur du centre commercial, en face du Corner Deli et à côté du Safeway. Nous sommes ouverts de 9 h à 17 h du lundi au vendredi.



À venir

23-24 septembre 2019 : Conférence 2019 Manitoba Connections, organisée par la société Verney Conference Management. Pour obtenir des détails, consulter psimcc.ca/mb2019.

22-28 septembre 2019 : Semaine du droit à l'information



Suivez-nous sur Twitter
@MBOmbudsman

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

www.ombudsman.mb.ca
ombudsman@ombudsman.mb.ca
Facebook: [fb.com/manitobaombudsman](https://www.facebook.com/manitobaombudsman)

Bureau de Brandon
1011, av. Rosser, bur.603
Brandon (Manitoba) R7A 0L5
Tél. : 204 571-5151
Télé. : 204 571-5157
Sans frais au Manitoba : 1 888 543-8230

Bureau de Thompson
City Centre Mall, 300, chemin Mystery Lake
Thompson (Manitoba) R8N 0M2
Tél. : 204 677-7270
Sans frais : 1-877-677-7270

Bureau de Winnipeg
500, av. Portage, bur. 750
Winnipeg (Manitoba) R3C 3X1
Tél. : 204 982-9130
Télé. : 204 942-7803
Sans frais : 1 800 665-0531