

Manitoba Ombudsnouvelles

2020-1

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

Nos services pendant la pandémie de COVID-19

Nos bureaux sont actuellement ouverts au public. Si les ordres de santé publique concernant la pandémie changent au cours des prochains mois, nous vous tiendrons au courant des changements apportés à notre mode de prestation de services - pour connaître les dernières nouvelles, consultez notre site Web ainsi que nos médias sociaux.

Conseils pour nous contacter :

- » Nous vous encourageons à nous faire part de vos questions ou préoccupations par courriel à ombudsman@ombudsman.mb.ca ou par téléphone au 1 800 665-0531. Si vous nous appelez, vous devrez laisser sur la boîte vocale un message correspondant le mieux à votre question ou préoccupation et nous vous reviendrons dès que possible.
- » Si vous décidez de venir en personne, nous vous invitons à porter un masque. Nous avons également amélioré nos protocoles de nettoyage pour des raisons de santé et de sécurité.
- » Si vous avez une plainte, nous vous encourageons à consulter la page de notre site Web consacrée aux plaintes à www.ombudsman.mb.ca/info/complaints.html. Cette page contient des renseignements sur les différents types de plaintes que nous traitons ainsi que des liens renvoyant à divers formulaires de plaintes, dont certains sont publiés en ligne.

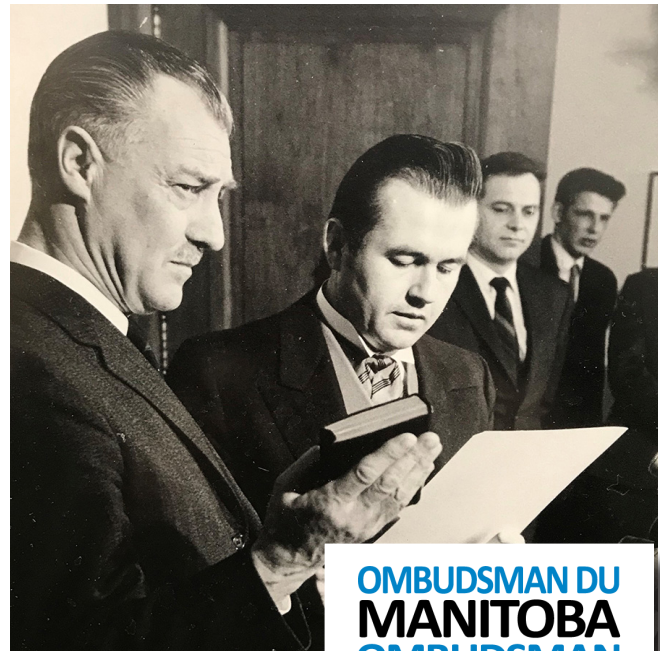
Quelle que soit la façon dont vous faites une demande de renseignements ou déposez une plainte, nous vous contacterons pour discuter de votre question ou préoccupation et vous informerons sur les prochaines étapes à envisager éventuellement.

Nous vous remercions de votre patience et de votre compréhension pendant que la pandémie de COVID-19 continue de sévir.

LE SAVIEZ-VOUS? C'est le 50e anniversaire de l'ombudsman du Manitoba!

Saviez-vous que nous avons célébré notre 50e anniversaire en avril 2020? Les célébrations ont été très discrètes, car nous nous sommes concentrés sur la planification de la continuité de nos activités pour être en mesure d'offrir nos services de façon différente pendant la pandémie. Nous prévoyons de fêter notre anniversaire plus publiquement cet automne.

Notre bureau a ouvert ses portes le 1er avril 1970 et George Maltby a été le premier ombudsman du Manitoba.



George Maltby (à gauche) est assermenté à titre de premier ombudsman du Manitoba par le président de l'Assemblée législative, Ben Hanuschak..

OMBUDSMAN DU
MANITOBA
OMBUDSMAN
50
ANS
YEARS
1970-2020

Nouveaux rapports

Rapport LAIPVP sur la protection de la vie privée : Dossier 2019-0345 : Le plaignant a présenté à différents organismes d'éducation des demandes semblables d'accès à l'information dans le cadre de la LAIPVP. La demande soumise à l'un de ces organismes a ultérieurement été retirée. Par la suite, le plaignant a été contacté par un autre organisme d'éducation au sujet du retrait, ce qui l'a mené à croire que l'organisme avait communiqué ses renseignements personnels sans autorisation. À l'issue de notre enquête, nous avons conclu que l'organisme public avait divulgué par inadvertance des renseignements personnels sur le plaignant; par conséquent, nous avons appuyé la plainte.

Rapport LAIPVP sur l'accès à l'information : Dossier 2019-0070 : Une personne a demandé à avoir accès aux registres des paiements versés à un cabinet juridique pour les poursuites engagées par un tiers contre le gouvernement du Manitoba. Le ministère a refusé l'accès en invoquant que cela violerait le secret professionnel de l'avocat et nuirait à l'exécution de la loi ou à la conduite d'instances judiciaires. Nous avons conclu que les registres révéleraient des renseignements protégés par le privilège des communications entre client et avocat et, comme cette disposition s'appliquait, nous n'avons pas essayé de déterminer si la communication des renseignements nuirait à l'exécution de la loi ou à la conduite d'instances judiciaires. La plainte n'a pas été appuyée.

Il est possible de consulter ces rapports à : www.ombudsman.mb.ca/documents_and_files/investigation-reports.html

Nous avons décidé de mener une enquête en vertu de la Loi sur l'ombudsman après que sept personnes se sont plaintes à nous au sujet du temps que la Commission des droits de la personne du Manitoba (CDPM) prenait pour enquêter sur des questions qu'elles avaient portées à son attention.

Lorsque nous avons examiné le temps que la Commission prenait pour traiter les questions de nos plaignants, nous avons conclu que le facteur temps soulevait des questions d'équité. Tous nos plaignants avaient des attentes sur la façon dont le processus se déroulerait, à la lumière des informations que la Commission elle-même leur avait fournies, et aucune de ces attentes n'a été satisfaite. Étant donné la nature du travail de la Commission, les retards administratifs peuvent avoir des conséquences importantes et notamment entraver le recours à d'autres pistes d'action répondant aux préoccupations des plaignants.



Même si le Code des droits de la personne n'impose pas de délai à la Commission pour effectuer son travail, on peut raisonnablement s'attendre à ce que, pour fournir ses services de façon équitable, celle-ci veille à ce que les renseignements donnés au public et aux plaignants au sujet des délais soient clairs, à jour, exacts, complets et accessibles. À l'issue de notre examen, nous avons recommandé à la Commission de faire ce qui suit :

- Clarifier son processus et déterminer des points clés pour suivre régulièrement les délais de traitement.
- Faire en sorte que les informations communiquées au public sur le processus et les délais soient exactes et à jour.
- Établir des procédures pour déterminer de façon standardisée :
 - à quel moment et comment tenir les plaignants informés tout au long du processus;
 - à quel moment et comment tenir les plaignants informés en cas de changements au délai prévu.

La Commission nous a indiqué qu'elle avait appliqué des changements et qu'elle s'efforçait actuellement de faire passer le temps moyen global nécessaire à l'examen officiel d'une plainte à douze mois en 2020 – soit une réduction de 58 pour cent par rapport à 2017.

Nous sommes satisfaits de savoir que la Commission adopte nos recommandations et nous sommes convaincus que ces mesures lui permettront d'offrir un service plus transparent et plus rapide.

Nous croyons également que ce rapport d'enquête peut être utile à toutes les organisations qui cherchent à offrir leurs programmes et leurs services de façon équitable.

Il est possible de consulter ce rapport intitulé Communication and Expectation: Fairness, Service Delivery and the Manitoba Human Rights Commission, à : www.ombudsman.mb.ca/uploads/document/files/mhrc-report-2020-en.pdf

Rapport de vérification LAIPVP

Dans le cadre de la LAIPVP, nous avons publié un rapport de vérification sur les pratiques de quatre organismes publics en matière de communication de renseignements – Finances Manitoba, le Bureau du Conseil exécutif, la Commission de la fonction publique et le Secrétariat des services de la Couronne.

Nous avons entrepris une vérification en réponse à un certain nombre d'inquiétudes nous ayant été communiquées. Le personnel chargé de la LAIPVP joue un rôle important dans le traitement et la coordination des réponses aux demandes d'accès. Les services LAIPVP des quatre organismes publics sont centralisés au ministère des Finances du Manitoba.

La vérification de 120 dossiers LAIPVP pendant une période de six mois ayant pris fin en mai 2018 a visé à déterminer ce qui suit :

- Le temps d'exécution et la conformité des organismes publics par rapport aux délais prescrits par la LAIPVP pour répondre aux demandes d'accès. La LAIPVP prévoit un délai de 30 jours pour répondre à ces demandes, ce délai pouvant être prorogé dans certaines circonstances.
- Si les organismes publics communiquaient avec les demandeurs après réception des demandes, conformément à l'obligation de prêter assistance aux auteurs de demandes. Les organismes publics doivent faire tous les efforts possibles pour préciser les demandes, chercher les documents et répondre à chaque demandeur sans délai, de façon ouverte, précise et complète.

La vérification a permis de mettre le doigt sur les points suivants :

- Dans de nombreux cas, les délais de réponse dépassaient le délai prescrit et on n'avait pas prévu de prorogation.
- Tout au long du processus d'accès à l'information, la communication avec les demandeurs était limitée.
- La documentation concernant la gestion de l'information, le traitement des demandes d'accès et les décisions manquait de cohérence dans les dossiers LAIPVP et n'était pas centralisée.

Nous avons formulé cinq recommandations pour améliorer les temps de réponse des organismes publics ainsi que pour favoriser la communication avec les demandeurs et le respect de la LAIPVP. Nous avons notamment recommandé que les organismes publics :

- Ne divulguent pas le type de demandeur si cela n'est pas nécessaire au traitement de la demande d'accès ou si cela risque de révéler l'identité du demandeur.
- Évaluent les processus relatifs à la LAIPVP et les besoins en ressources, de façon à respecter les délais prescrits.
- Accusent réception des demandes présentées en vertu de la LAIPVP et fournissent aux demandeurs un numéro de référence ainsi qu'un point de contact.
- Standardisent la documentation relative au processus LAIPVP et la conservent dans un endroit central.
- Évaluent les documents régulièrement visés par des demandes d'accès et envisagent de les communiquer de façon proactive.

Les organismes publics ont accepté les cinq recommandations, dont la mise en œuvre contribuera à promouvoir le droit d'accès des Manitobains.

Freedom of Information and Protection of Privacy Act
Audit Report
Timeliness of Access to Information Responses
Manitoba Finance, Executive Council, Civil Service Commission, Crown Services

June 2020

Manitoba Ombudsman

« Le droit d'accéder à l'information en temps opportun permet aux citoyens de participer réellement à la prise de décision gouvernementale. Dans le cadre de la LAIPVP, un retard de communication équivaut à un refus de communication. »

Jill Perron, ombudsman

Le rapport de vérification LAIPVP intitulé Timeliness of Access to Information Responses: Manitoba Finance, Executive Council, Civil Service Commission, Crown Services, est publié à :

www.ombudsman.mb.ca/uploads/document/files/fippa-audit-report-june-2020-en.pdf

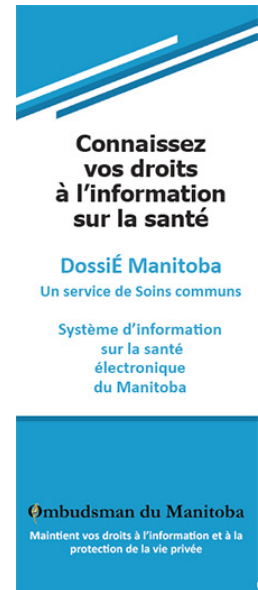
Mise à jour de la brochure sur le Dossié

Ce printemps, nous avons mis à jour notre brochure intitulée Connaissiez vos droits à l'information sur la santé : Dossié Manitoba. Le Dossié est le système électronique manitobain d'information sur la santé qui rassemble les renseignements médicaux électroniques ayant déjà été recueillis dans différents lieux de prestation de soins (par exemple, les ordonnances des pharmacies de détail, les vaccinations et les résultats d'examen des laboratoires participants). Les renseignements médicaux personnels ne peuvent être recueillis, utilisés et communiqués que pour les fins autorisées par la Loi sur les renseignements médicaux personnels. La brochure énonce les droits que nous avons tous à l'égard de nos renseignements médicaux personnels dans le Dossié.

Il est possible de se procurer la brochure dans divers lieux de prestation de soins partout dans la province. Si vous voulez en obtenir des exemplaires imprimés bilingues, veuillez nous contacter. Vous la trouverez également dans notre site Web : www.ombudsman.mb.ca/uploads/document/files/echart-brochure-rev-fr-fr.pdf

Déclaration commune des commissaires à la protection de la vie privée sur les principes à respecter pour les applications de traçage des contacts et autres applications mobiles similaires

Au début du mois de mai, l'ombudsman du Manitoba s'est jointe aux autres commissaires à la protection de la vie privée du Canada, des provinces et des territoires pour publier une déclaration commune sur les principes dont il faut tenir compte pour décider de l'utilisation d'applications de traçage des contacts et d'autres applications mobiles similaires comme outils de santé publique dans la lutte contre la pandémie de COVID-19. Il est possible de consulter la déclaration commune et les principes de protection de la vie privée dans notre site Web : www.ombudsman.mb.ca/data/files/joint-fpt-statement-contact-tracing-apps-fr.pdf



Ce mois-ci, nous disons au revoir à une autre employée de longue date. Felicia Palmer part à la retraite après 33 années de service au Bureau de l'ombudsman et 35 années de service dans la fonction publique. Nous lui souhaitons une très heureuse retraite!

Tout article de ce bulletin peut être réimprimé en tout ou en partie. Veuillez citer l'Ombudsman du Manitoba.

Pour vous abonner à Manitoba Ombudsnouvelles 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
 Twitter : @MBOmbudsman
 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
 Téléc. : 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
 Téléc. : 204 942-7803
 Sans frais : 1 800 665-0531