

# MANITOBA

# OMBUDSNOUVELLES



Bulletin de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée de l'Ombudsman du Manitoba



## La Journée du droit 2008 : Hôte du Droit de savoir

Comme partie du processus démocratique, l'Ombudsman du Manitoba est fière de participer, depuis plus de 20 ans, à la journée porte ouverte de la Journée du droit, coprésentée par les Associations du Barreau canadien et manitobain, en célébration de la Charte canadienne des droits et libertés. Le personnel de notre bureau a rencontré de Manitobaines et des Manitobains, à notre kiosque d'exposant, où nous avons distribué des informations et discuté de façon officieuse de notre rôle et de notre fonction.

Le 13 avril, lorsque la Journée du droit a été présentée de nouveau, au Palais de justice de Winnipeg, notre bureau a participé dans son rôle établi de longue date, et aussi participé à la première exposition Droit de savoir des tribunaux, avec des présentations. Ceci était un événement de sensibilisation pour informer le public sur les droits des particuliers à accéder aux informations conservées par les organismes du secteur public,

comme les gouvernements provincial et municipaux, les hôpitaux et les divisions scolaires.

- L'Ombudsman du Manitoba a participé avec nos partenaires du Comité Droit de savoir du Manitoba
- L'Association des consommateurs du Canada (Manitoba)
- L'Association canadienne des journalistes (Manitoba)
- La Fédération canadienne des contribuables (Manitoba)
- *Manitoba Association of Rights and Liberties*
- L'Association du Barreau du Manitoba Culture, Patrimoine, Tourisme et Sport Manitoba Santé Manitoba
- *Provincial Council of Women of Manitoba*

Près de 100 particuliers ont visité l'exposition Droit de savoir. Notre bureau a aussi discuté avec plus de 200 visiteurs, à notre kiosque.

## Rapport sur les méthodes générales d'autorisation et d'exécution de l'Intendance des ressources hydriques Manitoba



Le 30 avril, l'Ombudsman Irene Hamilton a déposé un rapport particulièrement pertinent pour les Manitobains ruraux. Il contient l'historique, les résultats, les conclusions et les recommandations issus d'une enquête systémique, par le bureau, sur l'émission et l'exécution des permis de drainage, par

l'Intendance des ressources hydriques Manitoba.

Le ministère a accepté les quinze recommandations faites par l'Ombudsman. Le rapport complet, comprenant un résumé, est publié sur le site Web de notre bureau, [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca), sous « Quoi de neuf ? » et aussi sous « Rapports et publications ».

### Dans ce numéro

La Journée du droit 2008 : Hôte du Droit de savoir	1
Rapport sur les méthodes générales d'autorisation et d'exécution de l'Intendance des ressources hydriques Manitoba	1
Assistance pour des pratiques plus sécuritaires de télécopie et de courriel	2
Extra ! Extra ! Lisez tout sur nous !	2
L'Ombudsman doit... « Faire rapport annuellement » « déposer un rapport annuel »	3
Résolution de problème	3
Événements à venir	4



## Assistance pour des pratiques plus sécuritaires de télécopie et de courriel

En vertu 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), les organismes et les dépositaires du secteur public sont obligés de prendre des mesures raisonnables de sécurité et de mettre en place des mesures de protection, afin d'assurer la confidentialité et protéger les renseignements personnels et les renseignements médicaux personnels.

Pour aider à répondre à cette exigence, la Division de l'accès et la protection de la vie privée du Manitoba a publié deux nouveaux Avis de pratique, *Considérations de protection de la vie privée lors de la transmission de renseignements personnels ou de renseignements médicaux personnels par télécopieur* et *Considérations de protection de la vie privée lors de la transmission de renseignements personnels ou de renseignements médicaux personnels par courriel*.

Une simple erreur dans une action de tous les jours, comme la télécopie ou le courriel, peut entraîner un partage non souhaité de renseignements et avoir des effets importants pour la personne concernée par les informations, et l'organisme ou le dépositaire du secteur public qui a commis l'erreur.

Les renseignements personnels ou les renseignements médicaux personnels peuvent être expédiés à un mauvais numéro, ou récupérés et lus par des personnes à qui ils ne sont pas destinés. Les courriels peuvent être mal dirigés ou copiés à d'autres personnes qui n'ont aucune raison de connaître les renseignements.

Comme résultat, le particulier concerné par les renseignements peut être exposé à des dommages à sa réputation, à des pertes d'affaires ou d'occasions d'emploi, à des dommages physiques, à la fraude ou au vol d'identité. L'organisme responsable de la violation de la vie privée peut souffrir d'une perte de la confiance du public et de dommage à sa réputation, et subir des coûts financiers ou d'autres ressources, lors du traitement de la violation, y compris l'avis des personnes concernées.

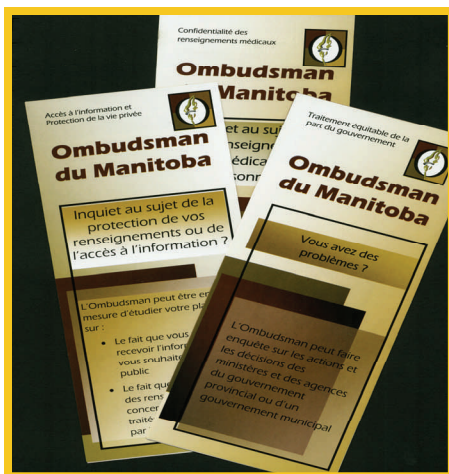
Les deux Avis de pratique soulignent les risques potentiels associés à la télécopie et au courrier électronique. Aussi, ils dressent la liste de points précis, à prendre en considération. À titre d'exemple, y a-t-il une exigence immédiate qui nécessite la transmission des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels par télécopieur ou courriel ? Est-ce que les identificateurs personnels peuvent être enlevés ?



## Extra ! Extra ! Lisez tout sur nous !

C'est avec plaisir que l'Ombudsman du Manitoba annonce qu'une autre gamme de brochures est maintenant offerte par notre bureau.

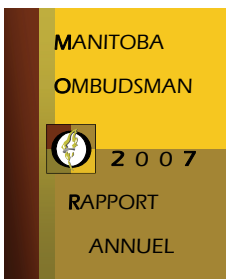
Les brochures expliquent les types de plaintes qui peuvent être reçus à notre bureau, en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les*



*renseignements médicaux personnels*. Veuillez communiquer avec notre bureau si votre organisme souhaite recevoir des exemplaires de ces brochures, pour afficher. Les brochures sont aussi disponibles à [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca), sous « Rapports et publications ».



## L'Ombudsman doit... « Faire rapport annuellement », « déposer un rapport annuel »



Le libellé est légèrement différent, en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, de la LAIPVP, de la LRMP, et plus récemment, de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)*. Essentiellement, toutefois, l'Ombudsman doit déposer un rapport annuel, à l'Assemblée législative, sur les activités du bureau, en vertu de ces législations. À l'exception de la *Loi sur l'Ombudsman*, les lois exigent que des informations particulières soient rapportées par

l'Ombudsman. Nos Rapports annuels discutent de la direction du bureau, soulignent des cas et des activités précis, et comprennent des statistiques complètes pour l'année civile.

L'Ombudsman prévoit déposer prochainement son Rapport annuel de 2007 auprès du président de l'Assemblée. Comme dans le Rapport annuel de l'an dernier, le rapport de l'Ombudsman de notre travail, en vertu de diverses Lois, sera compilé dans un document unique. Pour la première fois, l'Ombudsman fera rapport de son travail en vertu de la législation sur la protection des

divulgateurs d'actes répréhensibles, qui a été proclamée en avril dernier.

Le Rapport annuel 2007 sera disponible en français et en anglais sur notre site Web, à [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca), et en format cédérom, disponible en téléphonant au 982-9130 ou au 1-800-665-0531 (sans frais). Le cédérom contiendra des publications supplémentaires du bureau, y compris les brochures du bureau, les brochures sur les droits des jeunes, les Avis de pratique sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, et les numéros antérieurs de OmbudsNouvelles.

## Résolution de problème

L'Ombudsman du Manitoba reçoit des demandes et des plaintes portant sur les organismes du secteur public, et fournit souvent des informations aux particuliers sur la façon de traiter les affaires de façon officieuse. De nombreux problèmes peuvent être résolus de cette façon. Certaines questions peuvent même être prévenues, si le particulier prend les mesures pour éviter les malentendus.

Prendre le temps de poser des questions, et utiliser l'écoute active sont les approches-clés qui aident à la résolution de problème. La liste qui suit présente des techniques à prendre en considération avant de rechercher l'aide de tiers, comme l'Ombudsman.

**Soyez préparé. Posez des questions. Gardez un dossier. Soyez respectueux. Concentrez-vous**

- Sachez quelles questions vous poserez
- Notez les réponses que vous recevez, par écrit, et la date de la conversation, ainsi que les noms des personnes à qui vous parlez
- Gardez une copie des lettres que vous recevez et expédiez
- Sachez les détails de votre cas
- Expliquez les détails particuliers de vos

inquiétudes

- Expliquez clairement ce que vous demandez et communiquez avec respect
- Demandez pourquoi et comment a été pris la décision
- Demandez une explication ou un exemplaire des règles, politiques ou lois qui gouvernent la décision
- Signalez votre inquiétude à l'attention d'un superviseur, au besoin
- Lisez les informations qui vous sont envoyées et étudiez le contenu
- Soyez sensible aux options d'interjection d'appel et d'échéanciers
- Soyez stratégique et concentré sur les enjeux de votre plainte

La communication directe avec un organisme du secteur public est une étape efficace de la résolution de problème. Si ce problème ne peut être résolu après que les méthodes officieuses ont été épuisées, l'Ombudsman du Manitoba peut être contacté pour des informations supplémentaires.



**Bureau de Winnipeg**

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

**Bureau de Brando**

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

SITE WEB : [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca)

**ÉVÉNEMENTS À VENIR**

**18 JUIN 2008** – Réunion casse-croûte, « Faire la différence entre les renseignements personnels et les renseignements d'affaires en vertu de la LAIPVP »  
Pour les agents et coordonnateurs d'accès et de vie privée

**16 juillet 2008** – Réunion casse-croûte, « La documentation des décisions d'accès »,  
Pour les agents et coordonnateurs d'accès et de vie privée

Appelez (204)-982-9139 pour plus de détails ou pour vous inscrire pour les deux événements plus haut (entre le 16 juin et le 8 juillet, appelez le 982-9144).

**Du 14 au 16 septembre 2008** – Conférence, Winnipeg, « L'Ombudsman spécialiste : *Working Behind Prison Walls* – 2008 » ; un événement présenté par le Forum canadien des Ombudsmans. Pour les Ombudsmans et leur personnel, et les particuliers qui travaillent dans le secteur correctionnel. Pour plus d'informations et le matériel d'inscription avant la mi-juillet,  
[http://www.ombudsmanforum.ca/menu\\_e.asp](http://www.ombudsmanforum.ca/menu_e.asp)

**22 octobre 2008** – Conférence, Winnipeg, "*Prairie Health Information Privacy Day 2008*"; présentée par les commissaires à la protection de la vie privée de l'Alberta et de la Saskatchewan, et de l'Ombudsman du Manitoba. Pour les particuliers de ces provinces qui travaillent dans de organismes affectés par la loi sur les renseignements personnels de santé. Pour plus d'informations et le matériel d'inscription,  
<http://www.verney.ca/phipd2008/>

Si vous voulez vous abonner à OmbudsNouvelles Manitoba ou retirer votre nom de la liste de distribution, veuillez envoyer votre adresse courriel à  
[Ideandrade@ombudsman.mb.ca](mailto:Ideandrade@ombudsman.mb.ca)

