



Ombudsman du Manitoba

2012 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

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 2012 au 31 décembre 2012.

Veillez accepter, Monsieur, nos salutations distinguées.

Mel Holley
L'Ombudsman intérimaire 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.

Un message de l'Ombudsman



À titre de nouvel Ombudsman intérimaire, j'ai été frappé par l'ampleur de notre mandat statutaire en ce qui a trait aux affaires d'accès et de protection de la vie privée ; ce dernier s'étendant bien au-delà du rôle familier des ombudsmans dans l'étude

des plaintes du public. En plus de l'autorité de recevoir et d'étudier les plaintes sur les demandes d'accès ou les infractions à la vie privée, la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée impose à l'Ombudsman des obligations générales de surveillance de la conformité à la législation, d'information du public sur la loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, le devoir d'effectuer ou de commander de la recherche, la réception des commentaires du public sur l'administration de la loi, et de faire des commentaires sur les répercussions de plans ou de programmes législatifs proposés et sur la technologie de l'information dans la collecte, le stockage, l'utilisation ou le transfert de renseignements personnels.

Tout ceci est en plus du pouvoir traditionnel de consultation avec le gouvernement, et du prononcé de recommandations particulières à un cas précis. Ces outils sont essentiels au fonctionnement efficace d'un bureau de contrôle lorsque l'environnement dans lequel nous travaillons est continuellement visé par les technologies et les attentes changeantes.

De diverses façons, j'ai exercé une grande partie de ce large mandat en 2012, y compris la consultation avec le gouvernement sur les affaires de protection de la vie privée et la recommandation d'une modification législative afin de protéger davantage nos renseignements médicaux des intrusions de « fouineurs ». Cette question a été soulevée dans un cas, impliquant ActionCancer Manitoba, dont il a été fait rapport publiquement, où nous avons aussi fait des recommandations pour renforcer les mécanismes de sécurité pour les dossiers de soins de santé sous forme électronique. La réponse de Santé Manitoba et d'ActionCancer a été en temps opportun et impressionnante, faisant preuve d'un engagement profond envers la protection de la confidentialité de nos renseignements médicaux.

Nous avons aussi déposé notre premier rapport public sur un cas en lien avec les modifications apportées à la LAIPVP, en 2011, qui permettent à des organismes publics d'ignorer une demande d'accès en vertu de la LAIPVP, dans des circonstances précises permises par la Loi. Les modifications en cause imposent une exigence que les personnes qui utilisent le système d'accès à l'information le fassent de façon raisonnable ou risquent de voir leur demande ignorée. Comme le cas en a fait preuve, atteindre la raisonnable est un travail en cours. J'espère que nous avons contribué au travail non seulement en enquêtant et en décidant de l'exactitude de la décision prise par l'organisme public dans le présent cas, mais aussi en offrant des lignes directrices d'un bureau de contrôle sur ce que nous croyons raisonnable dans de tels cas. Un aperçu est compris dans le présent rapport, et le rapport complet est disponible sur notre site Internet.

Afin d'aider les Manitobaines et les Manitobains à comprendre et à exercer leurs droits en vertu de la LAIPVP, nous avons préparé un guide de l'utilisateur de la LAIPVP. Ce guide pratique de l'utilisation de la LAIPVP contient effectivement des renseignements sur ce qui est prévu par la législation et des conseils pratiques sur la façon de répondre à vos questions de protection de la vie privée, ainsi que sur l'utilisation des systèmes en

place pour obtenir accès aux renseignements. Le Guide de l'utilisateur de la LAIPVP est un accompagnement au document antérieurement publié Guide sur la Loi sur les renseignements médicaux personnels.

Pour aider et le public et les organismes publics et les dépositaires, nous avons décidé en 2012 qu'avec la nouvelle année nous afficherions la plupart de nos rapports sur notre site Internet récemment mis à jour et réorganisé. Jusqu'à maintenant, nous n'avons affiché que les rapports avec recommandations. L'affichage de tous les rapports importants aidera le public, ainsi que les organismes publics et les dépositaires assujettis à la LAIPVP et la LRMP à comprendre comment interpréter et appliquer la législation. Nous espérons que ces rapports deviendront un autre outil, avec les Notes de pratique sur notre site Internet, pour aider au fonctionnement efficace et efficient du système d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

Nous vivons dans un âge où la technologie avance plus rapidement que les lois peuvent être passées ou les politiques publiques raisonnables peuvent être développées. Beaucoup de travail reste à faire par l'information du public sur les affaires de protection de la vie privée et l'engagement des décideurs dans la discussion sur la façon de protéger notre vie privée au cours de ces années. Nous continuons nos efforts pour engager le public par le biais de publications et d'événements d'accès à l'information et de protection de la vie privée, comme la Journée de la protection des données et le Mois de la prévention de la fraude. C'est aussi pour quoi nous siégeons sur de nombreux organismes provinciaux et nationaux, afin de parler au nom de l'intérêt public dans la protection de la vie privée. Nous ne voyons pas la protection de la vie privée et la technologie comme étant en guerre, ou même incompatibles. Et nous ne croyons pas qu'il existe une « course » entre la technologie et la protection de la vie privée, mais plutôt qu'une sensibilisation à la protection de la vie privée et un respect de cette dernière sont essentiels pour atteindre tout ce qui est positif dans notre technologie évolutive. La transmission de ce message continuera d'être prioritaire au cours de la nouvelle année.

Sur une note personnelle, je dois admettre qu'au début de l'année, j'approchais la partie accès à l'information et protection de la vie privée du rôle de l'Ombudsman avec certaines inquiétudes. Je suis comblé et heureux de faire rapport que mon inquiétude a été atténuée de façon spectaculaire par le soutien formidable que j'ai reçu de toute la Division d'accès et de vie privée, et en particulier, de l'équipe de gestion d'accès et de vie privée. Leur connaissance et leur expertise, ainsi que leur patience et leur disposition à partager leur expérience et à me soutenir dans mon rôle, ont fait de mon travail, un véritable plaisir.



À Winnipeg:
500 avenue Portage - bur. 750
Winnipeg (Manitoba) R3C 1X3
204-982-9130
1-800-665-0531 (sans frais)
204-942-7803 (télééc.)

À Brandon:
1011 avenue Rosser - bur. 202
Brandon (Manitoba) R7A 0L5
204-571-5151
1-888-543-8230 (sans frais)
204-571-5157 (télééc.)

Sur Internet:
www.ombudsman.mb.ca
www.facebook.com/manitobaombudsman

Cas d'intérêt public

À titre de bureau de surveillance, l'Ombudsman du Manitoba reçoit et fait enquête sur des plaintes. Comme parties de notre mandat d'étude des plaintes, nous interprétons les lois, formulons des conclusions, et à l'occasion, émettons des recommandations officielles. Toutefois, une grande partie de notre travail concerne la recherche de résolutions de plaintes, de solutions qui fonctionnent pour les plaignants et les organismes ou dépositaires publics, et qui respectent la lettre et l'esprit de la loi. Arriver à des résolutions basées sur le consensus exige que nous soyons rigoureux dans l'évaluation des faits et corrects dans notre interprétation de la loi, mais cela exige aussi des compétences efficaces en communication et une raisonnable part des parties. Lorsque le processus fonctionne, nous classons la plainte comme « résolue ».

Une estimation raisonnable des droits

Dans un tel cas, en 2012, une personne s'est plainte à notre bureau de l'estimation des droits d'un organisme public, pour répondre à une demande en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP). La plaignante savait que l'organisme public maintenait une base de données de renseignements sur les cas et voulait obtenir un rapport classant les cas par critère, tels que la localisation et les résultats. La plaignante avait obtenu un type de rapport similaire gratuitement d'un organisme différent, et se demandait pourquoi il y aurait des droits importants pour que l'organisme public produise un rapport similaire.

Pour trouver le cœur du problème, notre enquêteur s'est rendu au bureau de l'organisme public pour en apprendre plus sur l'opération et les capacités de rapport de la base de données, et sur le comment et le pourquoi les renseignements des cas étaient classés et suivis dans la base de données. Il devint évident que les options de rapport de la base de données étaient limitées et ne pouvaient générer les données sous la forme que la plaignante recherchait. La production des données selon la forme demandée par la plaignante aurait voulu dire soit compiler les renseignements manuellement à partir de dossiers d'individuels sur papier, ou accumuler des frais pour la programmation d'ordinateur afin de développer un outil de rapport qui puisse récupérer les renseignements en question. Notre enquêteur a pu voir de première main le temps nécessaire pour compiler les renseignements d'un échantillon représentatif du dossier, et s'est rendu compte que l'organisme public avait probablement sous-estimé les droits.

Après la rencontre, notre enquêteur a pu fournir une explication détaillée au plaignant sur la façon dont l'organisme public avait calculé les droits, et pourquoi nous croyions que les droits étaient raisonnables et conformes à la LAIPVP. La plaignante était satisfaite de la rigueur de notre révision et a décidé que sa plainte était résolue.

Nos enquêteurs sont capables de résoudre de nombreuses plaintes de cette façon, en aidant les plaignants et les organismes ou dépositaires publics à mieux comprendre les considérations et les questions de l'autre, et la façon dont la législation s'applique à chaque situation.

Plaintes portant sur la protection de la vie privée, soutenues par des recommandations

Nous avons reçu des plaintes en vertu de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP) au sujet d'une violation de la vie privée d'une malade à ActionCancer Manitoba (ActionCancer). L'enfant de la plaignante avait reçu des soins de santé à ActionCancer et la plaignante avait appris qu'une connaissance qui travaillait chez ActionCancer avait lu les renseignements médicaux personnels de son enfant dans le dossier médical électronique (DMÉ) d'ActionCancer, même si l'employée n'était pas impliquée dans les soins de l'enfant. La plaignante s'inquiétait non seulement au sujet du visionnement non autorisé (utilisation) des renseignements médicaux personnels de son enfant, mais aussi des mesures de sécurité employées par ActionCancer pour protéger les renseignements médicaux personnels dans son système de DMÉ.

La première étape dans l'étude d'une plainte portant sur l'infraction à la protection de la vie privée par notre bureau serait habituellement de confirmer si les renseignements médicaux personnels avaient été recueillis, utilisés, ou communiqués d'une façon qui n'est pas autorisée en vertu de la LRMP. Dans le présent cas, ActionCancer avait déjà confirmé à la plaignante que l'employée n'avait pas besoin de connaître ces renseignements. En conséquence, notre enquête et notre rapport ciblaient largement ce qui s'était passé après la découverte de l'utilisation non autorisée, ainsi que sur les moyens par lesquels ActionCancer protégeait les renseignements médicaux personnels.

À la conclusion de notre enquête, nous avons fait plusieurs recommandations à ActionCancer, visant à renforcer la protection des renseignements médicaux personnels sous sa garde, à promouvoir une plus grande communication avec les particuliers affectés par une infraction à la protection de leur vie privée. ActionCancer a accepté toutes les recommandations de l'Ombudsman. L'organisme est à développer un plan formel pour vérifier l'utilisation des renseignements médicaux personnels dans son DMÉ, et a lancé un projet pour réviser attentivement les privilèges d'accès de tous les employés qui utilisent le système DMÉ, afin d'assurer que les renseignements médicaux personnels des malades ne sont disponibles qu'à ces employés qui doivent voir ces renseignements afin d'effectuer leurs tâches.

La LRMP contient une disposition qui déclare qu'un employé ou un dépositaire commet une infraction s'il ou elle communique intentionnellement des renseignements médicaux personnels dans des circonstances où la communication n'est pas autorisée. Notre enquête nous a démontré qu'il n'y avait pas de disposition similaire pour une utilisation (ou un visionnement) non autorisée intentionnelle de renseignements médicaux personnels. L'Ombudsman a porté cette divergence à l'attention du ministre de la Santé, et le 21 novembre 2012, un projet de loi a été déposé pour modifier la LRMP, afin d'assurer que les sanctions seront similaires, sans égard au fait que les renseignements médicaux personnels sont communiqués, utilisés, ou visionnés.

Notre rapport complet sur cette affaire est aussi disponible sur notre site Internet.

Utilisation déraisonnable de la Loi - plainte non appuyée

Tous les cas ne peuvent être résolus. Les plaintes non résolues peuvent être classées comme « appuyées », « appuyées en partie » ou « non appuyées ». Nous nous fondons sur les résultats de notre enquête et notre interprétation de la législation pour déterminer si oui ou non, nous pouvons appuyer une plainte. Toutefois, même lorsque les cas sont déterminés de droit ou de fait, nous trouvons souvent que la raisonnablement joue un rôle important dans notre processus d'enquête. Ceci est particulièrement vrai pour un cas « non appuyé » dont nous avons traité en 2012, notre premier cas de fond portant sur les modifications conçues précisément pour rétablir l'équilibre entre le droit d'accès et les conséquences de larges et fréquentes demandes sur ceux qui doivent fournir l'accès. Parce que c'était la première fois où nous avons étudié ces dispositions, nous avons publié notre rapport complet d'enquête sur notre site Internet.

Les modifications au paragraphe 13(1) de la LAIPVP, qui sont entrées en vigueur le 1er janvier 2011, permettent à un organisme public d'ignorer une demande d'accès à des dossiers, en certaines circonstances. En 2012, un demandeur a soumis 161 demandes d'accès à la Ville de Neepawa (la Ville) en une journée. La Ville s'est appuyée sur le paragraphe 13(1) de la LAIPVP pour ignorer les demandes du requérant. En conséquence, le requérant a déposé une plainte auprès de l'Ombudsman.

La Ville a adopté la position que les demandes étaient toutes de nature répétitive, et souligné que le requérant avait abandonné des demandes antérieures pour des renseignements similaires, en ne répondant pas aux estimations des droits qui lui avaient été communiquées. La Ville a aussi décrit le volume et le modèle des demandes comme étant vexatoires. Dans l'ensemble, le point de vue de la Ville était que les alinéas 13(1)(a) et (b) autorisaient

la décision d'ignorer les demandes.

À titre de partie de l'enquête, nous avons révisé les modifications avec la Ville, les informant que même si l'article pouvait être pris en compte dans de telles circonstances, ils étaient tenus d'expliquer la façon dont les dispositions s'appliquaient dans ces circonstances précises. La Ville a expliqué que le groupe de 161 demandes faisait partie d'une série de 226 demandes faites par le requérant au cours d'une période de sept semaines. La majorité des demandes requérait tous les courriels reçus et expédiés à divers employés de la Ville. Le demandeur voulait tous les courriels pour chaque jour dans une période précise, sans égard à l'objet des courriels.

Notre enquête a déterminé que 22 des 161 demandes étaient répétitives, et que toutes les demandes étaient de nature systématique. Répondre à toutes les 161 demandes aurait entravé de façon déraisonnable les activités de la Ville. Nous avons conclu que la décision de la Ville d'ignorer les demandes était autorisée en vertu de l'alinéa 13(1)(b) de la LAIPVP et la plainte n'a pas été appuyée.

L'autorité des organismes publics d'ignorer des demandes d'accès en vertu du paragraphe 13(1) augmente l'obligation des demandeurs d'exercer leurs droits d'accès de manière responsable, de façon à ce qu'elles n'entravent pas de façon déraisonnable les opérations de l'organisme public. L'équilibre des droits et des responsabilités devrait promouvoir une plus grande coopération entre les demandeurs qui désirent l'accès aux dossiers et les organismes publics qui tentent de répondre à leurs obligations en vertu de la LAIPVP. Dans notre rapport sur ce cas, nous avons discuté de l'équilibre qui est nécessaire pour assurer l'exercice des droits d'accès fondamentaux en vertu de la LAIPVP ne soient pas contrevenus sans une justification suffisante.

Réponse aux violations de la vie privée

Une violation de la vie privée peut se produire en tout temps lorsque les renseignements personnels et les renseignements médicaux personnels ne sont pas adéquatement protégés, ou ont été recueillis, utilisés, ou communiqués sans autorisation légale en vertu de la LAIPVP et de la LRMP.

Lorsqu'une violation se produit, il est capital de répondre immédiatement pour remédier à cette violation. Notre bureau a produit des Notes de pratique pour aider à gérer les violations de la vie privée. La Note de pratique intitulée Mesures clés de la réponse aux violations du respect de la vie privée en vertu de la LAIPVP et de la LRMP décrit quatre mesures clés :

1. arrêter la fuite des données ;
2. évaluer les risques associés à la violation ;
3. Informer les particuliers affectés et les autres ;
4. prévenir les violations à l'avenir.

Nous avons aussi une Note de pratique sur le Rapport d'une violation du respect de la vie privée à l'Ombudsman du Manitoba. Il n'y a pas d'obligation dans la LAIPVP ou dans la LRMP de faire rapport d'une violation à notre bureau, mais en ce faisant, nous pouvons fournir des conseils afin d'aider l'organisme public ou le dépositaire à gérer une violation.

En 2012, nous avons reçu 12 rapports d'organismes publics et de dépositaires portant sur des violations du respect de la vie privée. Certains exemples des types de violations rapportés à notre bureau étaient le vol de dossiers sur papier et d'ordinateurs portatifs d'un véhicule et de bureaux, et la communication des renseignements d'un tiers inclus par mégarde dans des ensembles de dossiers envoyés à d'autres personnes.



Journée de la protection des données et Semaine du droit à l'information

Reconnue par les professionnels de la protection des renseignements, les compagnies, les représentants des gouvernements, les universitaires et les étudiants partout dans le monde, la Journée de la protection des données, célébrée chaque année le 28 janvier, fait ressortir l'effet que la technologie exerce sur nos droits à la protection de la vie privée et souligne l'importance de valoriser et de protéger ses renseignements personnels. Pour promouvoir cette journée, l'Ombudsman du Manitoba a distribué une série d'affiches bilingues produites par le Commissariat à la protection de la vie privée au Canada. Les affiches étaient basées sur le thème de 2012, « Plus discret,

moins de regrets. Il y a des choses qu'il vaut mieux ne pas partager »

Pour la septième année consécutive, l'Ombudsman du Manitoba s'est joint à d'autres bureaux de commissaires à l'information et à la protection de la vie privée, partout au pays, pour souligner Journée internationale du droit à l'information, le 28 septembre et la Semaine nationale du droit à l'information, du 24 au 28 septembre 2012. Le Droit à l'information reconnaît le droit démocratique d'un particulier d'avoir accès aux informations détenues par un gouvernement et fait la promotion des avantages d'un gouvernement ouvert, accessible et transparent.

En plus du lancement du Guide de l'utilisateur de la LAIPVP au cours de la semaine du Droit à l'information, l'Ombudsman du Manitoba a reconnu ces gouvernements qui ont démontré publiquement leur engagement à soutenir le droit d'accès des particuliers aux renseignements détenus par le gouvernement, en proclamant la Semaine du Droit à l'information 2012. Les gouvernements qui ont publié des proclamations comprennent la Province du Manitoba et les villes de Brandon, Dauphin, Flin Flon, Portage-la-Prairie, Selkirk, Thompson et Winkler.



L'Ombudsman suppléant, Mel Holley, s'est joint à la mairesse de Brandon, Shari Decter Hirst, pour la signature de la proclamation du Droit à l'information de Brandon.

Désignation de la direction future des Dossiers de santé électroniques

En plus de mener des enquêtes et des vérifications, le rôle pro actif de l'Ombudsman en vertu de la LAIPVP et de la LRMP comprend les commentaires sur les répercussions pour la protection de la vie privée et l'accès à l'information des programmes proposés par les organismes publics et les dépositaires, ainsi que les commentaires sur les répercussions pour la protection de la vie privée lors de l'utilisation de la technologie pour recueillir et partager des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels. Un exemple de ceci est dans le secteur des dossiers de santé électroniques (DSÉ) où la grande vitesse des changements technologiques a modifié de façon importante la méthode dont les renseignements médicaux sont recueillis, utilisés et partagés.

La mise en œuvre des systèmes de DSÉ touche toutes les Manitobaines et tous les Manitobains. En particulier, Dossier Manitoba est une partie du système DSÉ du Manitoba qui rassemble les renseignements médicaux personnels recueillis à divers sites de soins au Manitoba, par exemple, les pharmacies, cliniques et laboratoires (voir notre Feuille de documentation sur « Dix points à connaître au sujet du Dossier Manitoba »). Les utilisateurs autorisés du Dossier peuvent rechercher, visionner et imprimer les renseignements médicaux clés des malades contenus dans Dossier. Les renseignements médicaux personnels qui sont recueillis, utilisés ou communiqués

par les dépositaires du Manitoba sont assujettis à la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP), qui énonce un droit d'accès à ses propres renseignements médicaux et les obligations de confidentialité des dépositaires pour protéger les renseignements.

Afin de demeurer informé des avancés du DSÉ, notre bureau a un représentant qui siège à deux comités liés au DSÉ. Le Comité consultatif de la vie privée et de la sécurité du Manitoba a la charge de faire des recommandations sur les affaires de vie privée et de sécurité reliées au Dossier et aux autres projets provinciaux de cybersanté du Manitoba. Le comité consultatif sur Dossier Manitoba fournit des conseils et des recommandations sur le développement et l'amélioration du Dossier Manitoba.

En toute fin, le système DSÉ du Manitoba sera compatible aux systèmes similaires qui sont en construction dans d'autres provinces et territoires, de façon à ce que les divers systèmes de DSÉ puissent partager des renseignements à travers le pays, lorsque nécessaire pour fournir des soins de santé. Le Forum de protection de la vie privée d'Inforoute Santé du Canada est un mécanisme pour traiter des règles et des exigences légales et pratiques rattachées au traitement des renseignements médicaux d'une manière à protéger la vie privée dans le DSÉ interexploitable partout au Canada. Le Forum comprend des représentants des ministères et bureaux de la Santé fédéraux, provinciaux et territoriaux, y compris notre bureau.

À la rencontre de la collectivité

Au cours de 2012 nous nous sommes efforcés d'une variété de façons de fournir des renseignements au sujet des droits d'accès et de protection de la vie privée des Manitobains, des obligations des organismes publics en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP) et des dépositaires en vertu de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP), ainsi que sur notre rôle en vertu des Lois.

Pour souligner la Semaine du droit à l'information, nous avons publié un Guide de l'utilisateur de la LAIPVP qui offre des renseignements au public, afin de l'aider à comprendre et à exercer ses droits en vertu de la Loi. Le guide donne un sommaire du processus de demande d'accès et fournit des conseils aux demandeurs, il explique aussi la façon dont les organismes publics doivent protéger les renseignements personnels. Le guide contient aussi des renseignements sur le dépôt de plaintes d'accès ou de violation de la vie privée, à l'Ombudsman.

Nous avons produit un feuillet de documentation mis à jour pour les Manitobains sur « Dix points à connaître au sujet du Dossier Manitoba », qui fait partie de notre système de dossiers de santé électronique provincial. Le Dossier Manitoba rassemble les renseignements du malade recueillis à divers points de services dans la province, par exemple, les pharmacies, les cliniques et les laboratoires. Vos renseignements médicaux personnels contenus dans le Dossier peuvent être recherchés, visionnés et imprimés par des utilisateurs autorisés. Notre feuillet de documentations fournit des renseignements sur le Dossier et souligne la façon dont vous pouvez exercer vos droits d'accès et contrôler vos renseignements médicaux personnels dans le Dossier.

Nous avons fait une présentation sur les droits d'accès et de protection de la vie privée au Manitoba, à la conférence de l'association du droit communautaire, sur vos droits : Protection de la vie privée, accès à l'information, droits d'auteur, technologie, sécurité Internet, et vol d'identité. Notre présentation a fourni des renseignements sur la LAIPVP et la LRMP, et sur les droits d'accès et de protection de la vie privée en vertu des Lois.

Nous avons participé à une Journée de protection de la vie privée LRMP, organisée par l'office régional de la santé du Centre du Manitoba tenue au centre de santé Boundary Trails, à Winkler. Nous avons fait une présentation sur le sujet de la protection des renseignements médicaux personnels, qui a mis en lumière certains pièges de la protection de la vie privée et les meilleures pratiques pour les éviter.

Pour la troisième année, nous avons participé, avec le Secrétariat de la politique d'accès à l'information

et de protection de la vie privée, Culture Manitoba, Patrimoine et Tourisme, à la présentation d'une session d'introduction à la LAIPVP pour les organismes publics, y compris les organismes d'éducation, les organismes de gouvernements locaux et les organismes de soins de santé. Ce cours d'une demi-journée fournit des renseignements essentiels pour la réponse aux demandes d'accès à l'information et à la protection de la vie privée en vertu de la LAIPVP. Il y a eu deux sessions présentées 2012 : une s'est tenue à Brandon avec 29 inscriptions et l'autre s'est tenue à Winnipeg avec 46 inscriptions. Les assistants comprenaient du personnel des municipalités rurales, des grandes et petites villes, d'un village, d'un district d'aménagement, d'un district de conservation, d'un conseil communautaire, d'offices régionaux de la santé, de divisions scolaires, d'un collège et d'une université.

Nous avons participé à une présentation de groupe d'experts au Séminaire pour les médecins, sur la protection de la vie privée du Dossier Manitoba, intitulé « Une approche pratique à la protection de la vie privée et la sécurité ». Ce séminaire ciblait l'amélioration de la compréhension de la protection de la vie privée et les exigences de sécurité pour les renseignements médicaux personnels tels qu'énonce la LRMP et par le Collège des médecins et chirurgiens. Notre bureau a aussi fait une présentation à un groupe de pharmaciens sur le sujet des obligations d'accès et de protection de la vie privée et des meilleures pratiques en vertu de la LRMP.

À l'évènement de la Journée annuelle du Droit, à Winnipeg, nous avons monté un kiosque avec du personnel et parlé au public du rôle de l'Ombudsman en vertu de 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 fourni du matériel d'information, y compris des dépliants, au sujet de ces Lois et de nos services. Nous avons aussi monté un kiosque avec du personnel au congrès annuel de l'Association des municipalités, à la conférence des enseignants en sciences humaines et la journée sur la santé rurale et du Nord du Manitoba Centre for Health Policy's.

Nous avons accepté des invitations pour adresser le Saskatchewan's Access, Privacy, Security and Records Management Forum et à la conférence de l'Alberta sur l'accès et la protection de la vie privée, le symposium Western Canada Health Information Privacy et le sommet sur la confidentialité des renseignements médicaux.

Au cours de l'année, nous avons continué à présenter nos réunions casse-croûte au personnel d'accès et de protection de la vie privée des organismes publics et des dépositaires, et avons été l'hôte de cinq rencontres à notre bureau.

Enquêtes et vérifications systémiques

En 2012, nous avons continué à mener des vérifications par le biais de notre programme d'évaluation des pratiques d'accès en vertu de la LAIPVP. Cette initiative est une vérification du traitement des demandes en vertu de la LAIPVP par un organisme public. Depuis le lancement de cette initiative, il y a deux ans, nous avons vu au cours de nos vérifications que les pratiques d'accès des organismes publics ont été renforcées, souvent par des modifications mineures au processus. Les vérifications nous permettent d'identifier les faiblesses de façon proactive et de recommander des solutions qui peuvent être à l'avantage des organismes publics et, en dernier ressort, aux particuliers qui font des demandes d'accès en vertu de la LAIPVP.

Le programme a été mis en place afin d'examiner les composants clés du traitement des demandes d'accès en vertu de la LAIPVP, par un organisme public. Chaque année, différents organismes publics sont vérifiés. Les composants qui sont examinés dans la vérification initiale sont : (1) la conformité à l'exigence d'une réponse à un demandeur en vertu de l'article 12 de la Loi ; (2) la conformité aux

exigences de délais de la Loi ; (3) la pertinence de la préparation des dossiers ; (4) la pertinence du contenu du dossier LAIPVP. Ces quatre composants sont importants qu'ils constituent le fondement pour des décisions d'accès efficaces, complètes, et responsables prises en vertu de la LAIPVP. La vérification n'évalue pas l'exactitude de la décision d'accès parce que les demandeurs peuvent se plaindre de ce fait auprès de l'Ombudsman

Si des faiblesses sont identifiées et que des recommandations sont faites par l'Ombudsman, un suivi ou une seconde vérification est fait l'année suivante pour évaluer la conformité aux recommandations qui ont été faites à l'organisme public.

En juin, nous avons déposé un rapport de vérification sur les pratiques d'accès des Services de police de Winnipeg (SPW). La vérification a démontré qu'avec une performance générale de 97 %, les SPW avaient un processus de LAIPVP efficace, organisé et complet. Il n'a pas été nécessaire de formuler des recommandations officielles aux SPW, mais certaines suggestions d'amélioration ont été faites.

Plus tard au cours de l'année, une vérification de réévaluation des pratiques d'accès de la Ville de Winnipeg a été entreprise et un rapport a été déposé en décembre 2012. La vérification de réévaluation a révisé la performance de la Ville dans la mise en œuvre de 21 recommandations qui avaient été faites par l'Ombudsman en 2011, et acceptées par la Ville. Tous les services sauf un ont mis en œuvre avec succès les recommandations de l'Ombudsman, dans chaque composant. Lors de la réévaluation de 2012, la performance générale de la Ville, pour les composants vérifiés, était de 88 %. En comparaison à la vérification initiale de 2011 où la performance générale de la ville pour les mêmes secteurs de composant était de 59 %, la réévaluation de 2012 indique une amélioration importante de la performance.

Tous les rapports de vérifications et de seconds examens des pratiques d'accès sont sur notre site Internet.

