



# Ombudsman du Manitoba

## Rapport annuel 2011 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 2011 au 31 décembre 2011.

Veillez accepter, Monsieur, nos salutations distinguées.

Mel Holley  
L'Ombudsman intérimaire du Manitoba

### Un message de l'Ombudsman



Les lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée touchent toutes les Manitobaines et tous les Manitobains en nous donnant un droit d'accès à nos renseignements médicaux personnels ou à d'autres informations nous concernant, détenues par les organismes publics ou nos fournisseurs de soins de santé, tout en énonçant des règles pour protéger la confidentialité de ces renseignements. Les lois nous donnent un droit d'accès aux renseignements généraux détenus par le gouvernement ou d'autres organismes publics, ce qui aide à apporter de la transparence et une obligation de rendre compte sur les affaires qui nous concernent. Les lois prévoient aussi le droit de contester les décisions d'accès à l'information et de protection de la vie privée, par le biais de plaintes à l'Ombudsman.

Le rôle de l'Ombudsman est de maintenir les droits à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, et de tenir les organismes publics et les dépositaires responsables de leurs décisions qui portent sur nos droits. La Division d'accès à l'information et de protection de la vie privée accomplit ceci, par :

- des enquêtes sur les plaintes au sujet des décisions d'accès à l'information, comme les délais de réponse aux demandes d'accès, les droits exigés pour l'accès, ou les refus d'accès ;
- des enquêtes sur les plaintes que la confidentialité de nos renseignements n'a pas été respectée lors de la collecte, l'utilisation ou la communication de ces renseignements ;
- des vérifications des pratiques et de la performance des organismes et des dépositaires publics assujettis à la LAIPVP et la LRMP ;
- des commentaires visant les effets sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, de législations, programmes et technologies proposés ;
- a révision des infractions importantes à la confidentialité lorsque des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels ont été compromis, comme une communication ou une perte par inadvertance, afin d'assurer que les mesures adéquates sont prises pour traiter de l'infraction et prévenir une récurrence.

Au cours du mandat d'Irene Hamilton, à titre d'Ombudsman, un poste de la Division d'accès à l'information et de la protection de la vie privée a été affecté à l'exécution de notre mandat statutaire de vérification et d'assurance de la conformité à la Loi et aux règlements. En 2011, les enquêtes systémiques et le secteur des vérifications ont complété six initiatives importantes : les réévaluations des pratiques d'accès de Justice Manitoba, de Manitoba Hydro, de l'Université du Manitoba, et de Manitoba Innovation, Énergie et Mines ; une évaluation des pratiques d'accès de la Ville de Winnipeg ; et

un suivi de la rapidité de réponse de la Société d'assurance publique du Manitoba. Ces vérifications évaluent les forces et les faiblesses de divers composants du traitement, par un organisme public, d'une demande d'accès à l'information, mais n'évaluent pas le bien-fondé de la décision d'accès. À ce titre, ces vérifications complètent et équilibrent les enquêtes sur les plaintes d'accès en vertu de la LAIPVP de la Division, lorsque le bien-fondé d'une décision d'accès est décidé. Ces vérifications mesurent la conformité qui ne peut être évaluée sur la seule base des plaintes individuelles.

À une plus grande échelle, notre bureau contribue aux discussions et adopte des positions avec les autres commissaires à l'information et à la protection de la vie privée et ombudsmans du Canada sur des questions d'intérêt commun à toutes les Canadiennes et tous les Canadiens.

En 2011, nos efforts sur le plan national comprenaient le travail sur les questions compliquées, et sans précédent, de protection de la vie privée, soulevées par le développement des dossiers de santé électroniques au Manitoba et dans d'autres secteurs de compétence, partout au Canada. Toujours en 2011, l'Ombudsman Irene Hamilton a cosigné, avec ses homologues canadiens, une résolution qui endosse les gouvernements transparents aux paliers fédéral, provinciaux et territoriaux, et en fait la promotion. L'Ombudsman s'est aussi jointe aux autres commissaires et ombudsmans à la protection de la vie privée dans la signature d'une lettre au gouvernement fédéral sur ce qui était alors le Projet de loi C-52, l'initiative législative qui obligerait les fournisseurs de services Internet à posséder une infrastructure qui permet aux corps policiers d'intercepter les communications Internet de leurs clients, et de fournir les renseignements de base sur leurs clients, aux policiers (cette collecte de renseignements sans mandat est parfois désignée sous le nom « d'accès autorisé »). Le Projet de loi C-52 est mort au feuillet plus tôt en 2011 et, au moment d'écrire ce rapport, « l'accès autorisé » fait l'objet du nouveau Projet de loi C-30 et, encore une fois, est source d'inquiétude parmi les commissaires à l'information et à la protection de la vie privée et les ombudsmans.

Du point de vue de l'accès à l'information, madame Hamilton a, tout au long de ses sept ans à titre d'Ombudsman, soutenu que les organismes publics qui s'engagent à fournir de l'information par le biais de stratégies de publication active peuvent fournir les renseignements au public de façon plus économique et soulager la demande sur les ressources affectées à la LAIPVP. Ces efforts pour encourager la publication active continueront.

Du point de vue de la protection de la vie privée, madame Hamilton dit s'inquiéter de l'effet de la technologie qui avance rapidement sur nos droits à la protection de la vie privée. Elle était d'avis que des décisions portant sur nos droits à la protection de la vie privée continuent d'être prises sans le débat public robuste nécessaire, plaçant la sensibilisation aux affaires de protection de la vie privée en tête de la liste des priorités courantes de notre bureau.

### 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.

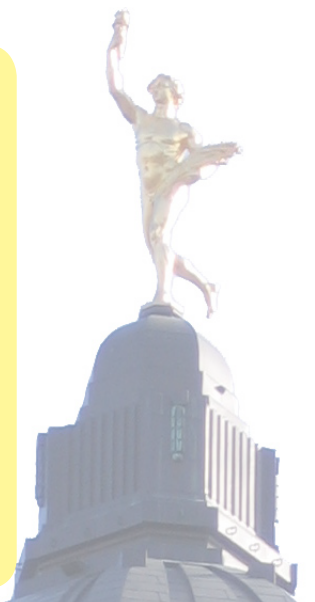
En vertu des dispositions de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP) et la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP), la Division d'accès à l'information et de protection de la vie privée étudie les plaintes des personnes au sujet de toute décision, tout 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.

### À notre avis

Une infrastructure robuste de la LAIPVP est ancrée par les organismes publics qui prennent, au bon moment, des décisions approfondies et responsables. Les utilisateurs de la Loi peuvent soutenir cette infrastructure et aider le processus de la LAIPVP par :

- la détermination, avant de faire une demande officielle, que les documents demandés ne soient pas déjà disponibles hors de la LAIPVP ;
- l'indication d'autant de directives et de clarté possible afin de permettre à l'organisme public de chercher les documents lors du dépôt d'une demande de droit d'accès ;
- la demande de documents plutôt que la formulation de questions ;
- une réponse dans les plus brefs délais lorsque les organismes publics font des demandes d'éclaircissement ou de renseignements supplémentaires ;
- l'exercice raisonnable du nombre de demandes soumises à un organisme public en une fois, ou pendant une courte période ;
- la vérification qu'une réponse en vertu de la LAIPVP n'a pas été envoyée par un organisme public avant de déposer une plainte à l'Ombudsman au sujet du défaut de réponse.



À Winnipeg:  
500 avenue Portage - bur. 750  
Winnipeg (Manitoba) R3C 1X3  
204.982.9130  
1.800.665.0531 (sans frais)  
204.942.7803 (téléc.)

À Brandon:  
1011 avenue Rosser - bur. 202  
Brandon (Manitoba) R7A 0L5  
204.571.5151  
1.888.543.8230 (sans frais)  
204.571.5157 (téléc.)

Sur Internet:  
[www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca)

## Dossiers

En 2011, nous avons ouvert 320 nouveaux dossiers en vertu de la LAIPVP et de la LRMP. De ces derniers, 290 étaient des plaintes reçues du public. La plupart des plaintes portaient sur des questions d'accès à l'information, plus précisément des décisions de refus en vertu de la LAIPVP.

En plus des plaintes, nous avons ouvert 30 dossiers pour étude, vérification, surveillance ou commentaire sur la conformité aux Lois. Certains de ces cas étaient liés à des demandes à l'Ombudsman de la part d'organismes publics qui souhaitaient une prorogation de plus de 30 jours pour répondre à des demandes d'accès à l'information, en vertu de la LAIPVP. Nous

avons aussi effectué des vérifications de pratiques d'accès à l'information, en vertu de la LAIPVP.

Le nombre total de cas en 2011, qui comprend 133 dossiers reportés de 2010, est de 453 dossiers. Ceci est similaire au nombre de cas traités en 2010 (465 dossiers). En 2011, nous avons fermé 388 des 453 dossiers, et reporté 65 dossiers en 2012.

De plus, notre bureau a fourni plusieurs commentaires à des organismes et des dépositaires publics portant sur les répercussions de leurs activités sur la protection de la vie privée.

## Recommandations faites au sujet de plaintes

L'Ombudsman peut faire toutes recommandations jugées appropriées, dans un rapport sur une plainte étudiée en vertu de la LAIPVP ou de la LRMP. En 2011, l'Ombudsman a fait des recommandations dans huit dossiers de plaintes. Sept de ces plaintes portaient sur des décisions d'accès à l'information en vertu de la LAIPVP. Dans le dernier cas, l'Ombudsman a institué une plainte portant sur la confidentialité en vertu de la LRMP.

Dans les huit cas mentionnés plus haut, les recommandations de l'Ombudsman ont été acceptées et mises en œuvre. Par conséquent, l'Ombudsman n'a demandé aucune révision à l'Arbitre

en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

Depuis 2011, des modifications aux Lois exigent que l'Ombudsman rende ses recommandations publiques, et ceci peut être fait en le publiant sur un site Internet. En septembre 2011, nous avons commencé à publier nos rapports d'enquête contenant des recommandations sur notre site Internet. De plus, nous avons publié des sommaires des réponses aux recommandations, afin d'expliquer les résultats de ces cas.

## Appels au tribunal

Dans les cas où une plainte au sujet d'un refus d'accès en vertu de la LAIPVP ou de la LRMP n'a pas entraîné la communication de tous les renseignements, le plaignant a le droit d'interjeter appel du refus de l'organisme ou du dépositaire public, à la Cour du Banc de la Reine. En 2011, un appel a été interjeté concernant la Ville de Winnipeg (Services d'incendie et paramédicaux de Winnipeg). Ce cas est toujours devant le tribunal.

Des décisions judiciaires ont été rendues en 2011, portant sur deux appels en vertu de la LAIPVP : un qui avait été interjeté en 2008 concernant Travail et Immigration Manitoba, ainsi qu'un interjeté en 2010 concernant Services à la famille et Consommation (Location à usage d'habitation). Le Tribunal a ordonné que des renseignements supplémentaires soient

communiqués dans le premier cas, mais a maintenu la décision de l'organisme public dans le second.

Plusieurs appels en vertu de la LAIPVP qui avaient été interjetés avant 2011 étaient en attente à la fin de 2011. Des appels interjetés en 2008, 2009 et 2010, concernant la Ville de Winnipeg, n'ont pas été conclus. Aussi, toujours en attente à la fin de 2011, était un appel concernant l'Office régional de la santé de Winnipeg, ainsi qu'un appel concernant Travail et Immigration Manitoba.

Pour plus de renseignements au sujet de ces appels, les dossiers du tribunal qui s'y rapportent sont : CI08-01-58184, CI08-01-59380, CI09-01-63160, CI10-01-64614, CI10-01-667093, CI10-01-68945, CI10-01-69768 et CI11-01-70787.

## Réunions d'information casse-croûte et avis de pratique

Nous avons tenu sept réunions d'information casse-croûte pour le personnel d'accès à l'information et de la protection de la vie privée, des organismes et dépositaires publics. Ces réunions sont des discussions informelles sur les questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée, dirigées par le personnel de l'Ombudsman du Manitoba, avec la participation des participants. En 2011, les discussions ont porté sur un éventail de questions, y compris les récentes modifications à la LAIPVP, la promptitude de réponse aux demandeurs d'accès à l'information, et le traitement des recommandations de l'Ombudsman.

Sur notre site Internet, nous avons des Avis de pratique qui aident les organismes et les dépositaires publics à appliquer les dispositions d'accès à l'information et de protection de la vie privée des Lois, et encouragent les meilleures pratiques.

## Cours sur la LAIPVP pour les organismes publics locaux

Au cours de 2011, nous avons participé à des cours de présentation sur la LAIPVP, qui étaient offerts aux organismes publics par le Secrétariat de la politique d'accès à l'information et de protection de la vie privée de Culture, Patrimoine et Tourisme Manitoba, le ministère responsable de l'administration de la LAIPVP. Du personnel d'organismes publics représentant le secteur d'enseignement, des organismes gouvernementaux locaux et des organismes du secteur de la santé a participé à ces cours d'une demi-journée.

## Le langage de la protection de la vie privée : La « confidentialité » veut dire

quelqu'un qui garde secrets les renseignements personnels d'un autre particulier, ou les limite à un certain nombre d'autres personnes, comme votre médecin qui partage le minimum de vos renseignements médicaux avec d'autres professionnels de la santé qui doivent les connaître, pour vous fournir des soins de santé. La « sécurité » est la façon dont les renseignements personnels d'un particulier sont gardés sécuritaires, par l'utilisation d'une panoplie de techniques comme des portes et des classeurs verrouillés (physiques), des mots de passe, la suppression de l'affichage, les pare-feux (techniques) et de fortes politiques et de la formation du personnel (administratives). La « confidentialité des renseignements personnels » est un droit humain fondamental qui donne au particulier un droit à un certain contrôle sur la façon dont sont traités ses renseignements personnels. La protection de la vie privée comprend la confidentialité, la sécurité, et met en valeur le droit du particulier de voir ses renseignements personnels, de demander d'apporter une correction à ces renseignements et de déposer une plainte au sujet du traitement de ses renseignements personnels auprès d'un organisme de surveillance, comme l'Ombudsman du Manitoba.

## Existe-t-il des documents que l'Ombudsman ne peut voir ?

En vertu de la LAIPVP et de la LRMP, l'Ombudsman peut examiner tout document, malgré toute autre loi ou « tout privilège de la règle de droit sur la preuve », s'il ou elle juge le document pertinent à une enquête et qu'il est sous le contrôle d'une entité sur lequel il ou elle peut enquêter.

Au cours d'une enquête LAIPVP, en 2011, la Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM) a prétendu que la décision de la Cour suprême du Canada, Commissaire à la protection de la vie privée du Canada c. Blood Tribe empêchait l'Ombudsman de réexaminer des documents dans les cas où le secret professionnel de l'avocat était invoqué.

Au départ, la SAPM a refusé de mettre les documents à la disposition de notre bureau pour la raison d'exception du secret professionnel de l'avocat. En conséquence, l'Ombudsman a recommandé la communication de la plupart de ces documents parce qu'il y avait preuve insuffisante pour conclure que l'exception du secret professionnel de l'avocat s'appliquait.

Dans son rapport avec les recommandations, l'Ombudsman a souligné que dans Blood Tribe, la Cour suprême avait tiré une conclusion particulière au Commissaire à la protection de la vie privée du Canada en agissant en vertu de la loi fédérale portant sur les entités du secteur privé qui traitaient des renseignements personnels au cours d'une activité commerciale (la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques). Elle a noté que la Cour avait déclaré que les attributions du Commissaire, en vertu de la LPRPDE et de la Loi sur la protection des renseignements personnels sont différentes. La Loi sur la protection des renseignements personnels fédérale, comme la LAIPVP, prescrit la façon dont les organismes publics à qui l'on confie les renseignements personnels de particuliers traitent ces renseignements. L'Ombudsman a aussi noté qu'à la différence de la LPRPDE, la LAIPVP contient un libellé explicite qui exige qu'un organisme public mette les renseignements à la disposition de l'Ombudsman. De plus, elle a souligné que la LAIPVP contient des protections pour les renseignements étudiés par l'Ombudsman, y compris que l'Ombudsman fasse enquête en privé, est restreinte dans la communication des renseignements, et qu'elle et son personnel ne peuvent être contraints de témoigner devant le tribunal en ce qui a trait à des renseignements dont ils ont pris connaissance dans le cours de leur travail.

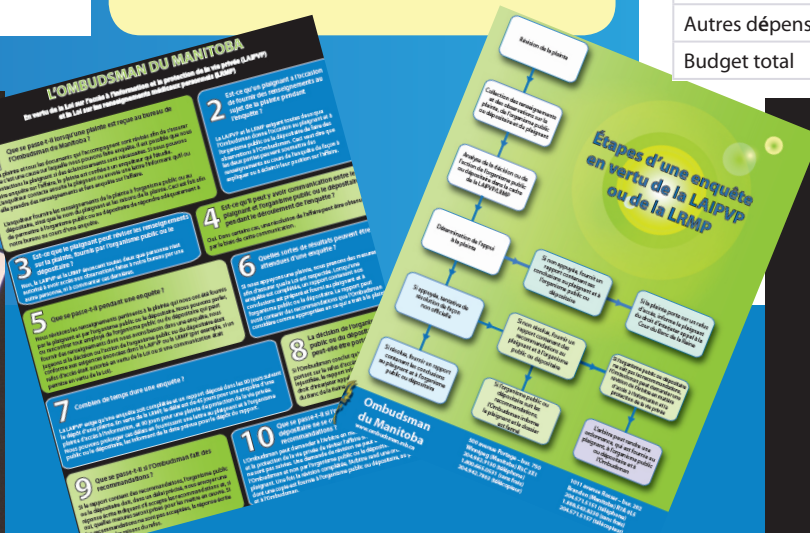
La direction de la SAPM a admis qu'aux fins de l'enquête, les attributions de l'Ombudsman en vertu de la LAIPVP sont plus près de ceux du Commissaire à la protection de la vie privée, en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels que de la LPRPDE, et a mis les documents à la disposition de l'enquêteur de l'Ombudsman. À la conclusion de notre enquête, la SAPM a communiqué la plupart des documents au demandeur.

### Survol statistique 2011

Renseignements généraux donnés par les agents d'administration (le demandeur a reçu assistance sans avoir recours aux services d'accueil)	1448
Demandes reçues par les services d'accueil	264
Questions réglées par les Services d'accueil en vertu de la LAIPVP, la Loi sur l'Ombudsman, la LRMP et la LDFIP	1615
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la Partie 5 de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)	268
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la Partie 5 de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP)	22
Dossiers ouverts en vertu de la Partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP	30
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la Loi sur l'Ombudsman	106
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)	1
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la Loi sur les enquêtes médico-légales	9
Total des contacts	3763

### Budget 2011/12

Total des salaires et avantages sociaux pour 31 postes	\$2,537,000
Les postes alloués par division sont:	
Division de l'Ombudsman 12	
Division d'Accès et de vie privée 8	
Général 11	
Autres dépenses	\$505,000
Budget total	\$3,042,000



## Assumez la gestion de vos renseignements sur le Dossier

Des éléments de vos données démographiques et de vos renseignements médicaux sont disponibles pour les fournisseurs de soins autorisés (utilisateurs) sur Dossier Manitoba, même si vous n'avez jamais reçu de soins de santé à un des sites où les utilisateurs autorisés peuvent accéder au système.

### Le saviez-vous ?

Dossier Manitoba est le grand système de dossiers de santé électronique (DSE) financé publiquement, qui rassemble vos renseignements médicaux clés, de différents sites de soins au Manitoba (comme les pharmacies, les cliniques et les laboratoires), et qui est à la disposition des utilisateurs autorisés. Il affiche aussi l'essentiel de vos données démographiques.

Dossier Manitoba met les renseignements suivants à la disposition des utilisateurs autorisés :

- Votre nom ; date de naissance ; sexe ; âge ; adresse domiciliaire ; numéro de téléphone à domicile et au travail ; numéro d'identification médical personnel (NIMP) ; le numéro d'enregistrement de la famille ; et les numéros de dossiers médicaux ;
- Vos ordonnances délivrées par les pharmacies de détail au Manitoba, y compris les données historiques depuis avril 2010 ;
- Vos renseignements vaccinaux, y compris les données historiques sur la vaccination des enfants depuis 1980, et sur la vaccination des adultes depuis 2000 ;
- Vos résultats d'examen en laboratoire de certains sites de laboratoire, depuis des dates variées en 2010 et 2011 ;
- Vos résultats d'imagerie diagnostique de certains hôpitaux et d'autres établissements subventionnés par l'État, depuis novembre 2011 ;
- Vos renseignements administratifs portant sur les visites à l'Hôpital général de Saint-Boniface, y compris les dates d'admission et de congédiement, le type de visite et la raison de ces visites, depuis novembre 2011.

Plus de renseignements personnels de tous les Manitobains deviendront disponibles à plus d'utilisateurs autorisés, au fil du temps.

### Il est simplement logique de savoir qui a vu vos renseignements personnels électroniques

Comparés aux dossiers sur papier, les dossiers de santé électroniques rendent le visionnement de plus de renseignements (non seulement les renseignements nécessaires) de plus de particuliers (non seulement les patients d'un utilisateur). Un avantage des dossiers de santé électroniques est que les consultations du système sont enregistrées ; il est donc possible de déterminer qui a vu quels renseignements précis, et quand.

### Le saviez-vous ?

En 2011, le nombre de sites Dossier Manitoba est passé de 3 à 33, dans la province. Il y avait plus de 1 000 comptes utilisateurs à la fin de 2011. Le système ne possède pas la capacité technique de limiter les utilisateurs au seul visionnement des renseignements de leurs patients, et donc, les renseignements personnels de tous les Manitobains peuvent être vus par les utilisateurs autorisés, particulièrement les données démographiques et (sauf si un particulier prend des mesures pour les « masquer ») éventuellement aussi, leurs renseignements médicaux.

Les médias rapportent, à l'échelle mondiale, des cas où certains fournisseurs de soins de santé ont utilisé d'une manière inappropriée des ordinateurs pour « fouiner » dans les renseignements personnels de particuliers. Parfois, la victime est quelqu'un de célèbre ; souvent, la victime est un membre de la famille ou un ancien ami du fouineur. Un détail commun des cas de fouineurs informatiques est que la victime suspectait l'infraction à la protection de ses renseignements personnels par un fournisseur de soins de santé, et a demandé une révision des listes de contrôle électronique.

Vous pouvez aussi le faire, et vous n'avez pas besoin d'une raison. Il est simplement logique de le faire. Vous pouvez demander une liste de contrôle électronique pour savoir qui a visionné vos renseignements personnels sur le Dossier. Procurez-vous le formulaire appelé « Fournir un relevé concernant l'accès des utilisateurs à Dossier Manitoba » à [www.connectedcare.ca/echartmanitoba/index\\_fr](http://www.connectedcare.ca/echartmanitoba/index_fr) ou en appelant les Services Dossier Manitoba, 1-855-203-4528.

### D'autres façons de vous approprier la confidentialité de votre Dossier

Vous pouvez aussi réclamer de voir quels renseignements vous concernant sont disponibles sur le Dossier. Vous pouvez faire en sorte que vos renseignements soient cachés (masqués) sur le Dossier, et ils ne seront démasqués qu'avec votre consentement ou en cas d'urgence. Vos données démographiques ne peuvent être masquées. Vous pouvez consulter Dossier Manitoba au sujet d'autres façons de cacher vos données démographiques. Voir plus haut, pour les coordonnées de Dossier afin d'obtenir les formulaires et prendre les mesures nécessaires. Si vous avez une plainte, contactez l'Ombudsman. Voir aussi :

- Dix points à connaître au sujet du Dossier Manitoba, feuillet de documentation et communiqué de presse (6 déc. 2011).
- Mise à jour sur le Dossier Manitoba, OmbudsNouvelles 2011-2 (juin 2011).
- Mise à jour Dossier Manitoba, OmbudsNouvelles 2011-3 (nov. 2011)
- Une infraction à la confidentialité, en Alberta, souligne l'importance de connaître l'identité de qui a vu vos dossiers dans le système de dossiers de santé électronique (DSE) provincial, OmbudsNouvelles 2011-4 (déc. 2011)

L'ancienne Ombudsman du Manitoba, Irene Hamilton, s'est jointe à la mairesse de Brandon, Shari Decter Hirst, lorsqu'elle a signé la Proclamation de la Semaine du Droit à l'information. 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 2011, la Province du Manitoba et les villes de Brandon, Dauphin, Flin Flon, Portage-la-Prairie, Selkirk, Thompson et Winkler ont aussi fait des proclamations.



## Enquêtes et vérifications systémiques

### Évaluation des pratiques d'accès à l'information

L'évaluation des pratiques d'accès à l'information est une vérification qui cible le traitement des demandes d'accès en vertu de la LAIPVP, par un organisme public, du point de vue de la conformité et des meilleures pratiques. Nous avons lancé ces vérifications en 2010. Chaque année, pour les prochaines quelques années, divers organismes publics feront l'objet de vérifications. Dans son fond, la vérification évalue la performance de l'organisme public du moment de la réception d'une Demande d'accès à l'information jusqu'à l'émission d'une lettre de réponse à un demandeur. La vérification n'évalue pas le bien-fondé de la décision d'accès à l'information.

Par le biais d'une révision du contenu des dossiers LAIPVP complétés de l'année précédente, d'un organisme public, là où des décisions ont été prises de refuser l'accès à des documents en tout ou en partie, ou lorsque les documents n'existent pas ou ne peuvent être retrouvés, les forces et les faiblesses du processus sont identifiées. Lorsque des faiblesses sont discernées, des recommandations sont faites pour améliorer la faiblesse particulière qui a été identifiée. Si des recommandations sont faites, une vérification de suivi est faite l'année suivante.

Nous faisons ces vérifications parce que la réponse à une Demande d'accès à l'information peut être

un processus compliqué, comprenant notamment de nombreux membres du personnel et une série de décisions complexes. Afin d'assurer une décision d'accès à l'information efficace, approfondie et responsable pour chacun des demandeurs, la vérification cible quatre composants-clés du traitement d'une demande : (1) la conformité aux délais prescrits par la LAIPVP pour répondre à une demande ; (2) la conformité aux exigences de réponse à un demandeur en vertu de l'article 12 de la LAIPVP ; (3) le contenu suffisant du dossier de LAIPVP ; (4) la préparation adéquate des documents. La conformité à l'article 12 et la conformité aux délais sont des dispositions obligatoires en vertu de la Loi, donc des recommandations sont faites si la conformité n'est pas de 100 %. Les recommandations pour la justesse de la préparation des documents et la documentation du dossier peuvent être faites si la conformité est moins de 90 %.

### Vérification de la conformité aux délais

La vérification de la rapidité de réponse évalue la performance d'un organisme public dans sa conformité aux exigences de délai prescrit en vertu de la LAIPVP, pour répondre aux demandes d'accès à l'information. Nous avons commencé à effectuer ce type de vérification en 2010 et prévoyons les mener sur une base occasionnelle.

### Évaluation des pratiques d'accès à l'information de la Ville de Winnipeg, en vertu de la LAIPVP

Une vérification des pratiques d'accès à l'information de la Ville de Winnipeg a été faite à l'été 2011. Onze services ont été vérifiés. Le Service de police de Winnipeg n'était pas compris, et sera vérifié en 2012.

Basés sur la révision de 150 dossiers LAIPVP de la Ville, nous sommes arrivés à la conclusion suivante :

- Conformité à l'article 12 — une moyenne de 61 % des dossiers révisés était conforme
- Conformité aux exigences de délai — une moyenne de 94 % des dossiers révisés était conforme
- Justesse de la préparation des dossiers — une moyenne de 85 % des dossiers révisés était adéquate
- Justesse du contenu du dossier de la LAIPVP — une moyenne de 74 % des dossiers révisés était adéquate
- Moyenne sur l'ensemble : 79 %

Nous avons conclu que tous les services avaient une performance exceptionnelle dans des catégories composantes-clés, et qu'il existait un éventail de forces et de faiblesses dans tous les services de la Ville. Vingt et une recommandations ont été faites pour remédier aux faiblesses identifiées au cours de la vérification. Toutes les recommandations ont été acceptées. Nous avons aussi fait des suggestions pour traiter des faiblesses systémiques qui avaient été notées. La Ville a informé l'Ombudsman qu'elle s'engageait à pallier toutes les faiblesses systémiques identifiées.

### Réévaluation des pratiques d'accès à l'information de quatre organismes publics : Justice Manitoba, Manitoba Hydro, l'Université du Manitoba, et Innovation, Énergie et Mines Manitoba, en vertu de la LAIPVP

En 2010, nous avons évalué les pratiques d'accès à l'information de cinq organismes publics. Quatre des cinq organismes publics ont reçu des recommandations pour traiter des faiblesses identifiées. En 2011, nous avons réévalué ces mêmes quatre organismes en fonction des recommandations qui avaient été faites en 2010. Les réévaluations ont révélé qu'en général, chacun des organismes publics s'est amélioré de façon importante. Même si certaines améliorations sont toujours nécessaires pour trois des quatre organismes publics dans certains secteurs composants, nous sommes satisfaits de la mise en œuvre des recommandations.

### 2011, vérification de suivi sur la rapidité de réponse de la Société d'assurance publique du Manitoba

En 2011 nous avons mené une vérification de suivi sur la rapidité des réponses de la SAPM, aux demandeurs en vertu de la LAIPVP. Cette vérification était le suivi de la vérification de rapidité de réponse menée en 2010, dans laquelle l'Ombudsman avait fait deux recommandations à la SAPM pour assurer les réponses en temps voulu. La vérification de suivi était un contrôle, non une révision approfondie. Même si la performance de la SAPM s'est améliorée, nous avons noté qu'il existe toujours des défis à répondre aux demandes en temps voulu, lorsqu'il se produit une augmentation du volume. L'Ombudsman a demandé que la SAPM nous fournisse un plan pour assurer les réponses en temps voulu, particulièrement lorsqu'il se produit une montée du volume. En réponse à cette demande, la SAPM a fourni un plan raisonnable à l'Ombudsman, que la société a l'intention de mettre en œuvre.

**Cyber langage :** Le terme « dossier de santé électronique (DSE) » est souvent utilisé pour désigner un grand système qui rassemble des renseignements-clés, à jour, au sujet de la santé d'une personne, et tirés de différentes bases de données informatiques, comme celles contenant les ordonnances au détail, les immunisations et les résultats d'analyses de laboratoire. Dans notre province, ce type de système nommé Dossier Manitoba, est entré en fonctionnement et devenu disponible pour visionnement par certains fournisseurs de soins autorisés, en décembre 2010. Dossier contiendra plus de renseignements personnels et plus d'utilisateurs au fil du temps. Ceci est différent de l'écran d'ordinateur que vous pouvez avoir vu au bureau de votre médecin, depuis maintenant de nombreuses années. Ce dernier est un « dossier médical électronique (DME) », la consignation de vos renseignements médicaux personnels par votre médecin, dans son ordinateur de bureau. Vous pourrez aussi voir un « dossier électronique de patient (DEP) » à l'hôpital, un dossier hospitalier interne qui fait le suivi électronique de vos soins à cet établissement.

