

**SERVICES D'INTÉGRATION COMMUNAUTAIRE DES  
PERSONNES HANDICAPÉES**

Objet : Politique et lignes directrices en matière de protection des  
renseignements personnels – Annexe B – Plaintes auprès  
de l'ombudsman

**SERVICES AUX ADULTES HANDICAPÉS**

**PLAINTES AUPRÈS DE L'OMBUDSMAN**

**DÉPOSER UNE PLAINTÉ**

Une personne ou son représentant peut déposer une plainte écrite auprès du Bureau de l'ombudsman provincial au sujet d'une décision, d'un acte ou d'une omission d'un ministère ayant trait à l'accès à l'information et à la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels. Se référer à la partie 5 de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP) et de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP). Veuillez consulter la LAIPVP sur le site Web ([www.gov.mb.ca/fippa/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/fippa/index.fr.html)) pour en savoir plus sur les plaintes qui peuvent être déposées auprès de l'ombudsman. Des motifs similaires existent en vertu de la LRMP pour déposer une plainte auprès de l'ombudsman. Pour en savoir plus, consulter le site Web du ministère de la Santé ([www.gov.mb.ca/health/phia/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/health/phia/index.fr.html)).

Le formulaire réglementaire de plainte peut être obtenu auprès du Bureau de l'ombudsman et du Bureau des documents du gouvernement. Le formulaire de plainte dûment rempli doit être transmis à l'ombudsman. En outre, l'ombudsman peut lui-même prendre l'initiative d'une plainte s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une enquête devrait être menée relativement à une question sous le régime de la LAIPVP ou de la LRMP.

**RÉPONSE AUX PLAINTES**

Lorsqu'il reçoit une plainte, l'ombudsman peut décider d'enquêter, de ne pas enquêter ou de prendre les mesures indiquées pour en arriver à un règlement informel du litige d'une manière satisfaisante pour les parties (se référer à l'article 62 de la LAIPVP et à l'article 40 de la LRMP). L'ombudsman informera le ministère par écrit s'il décide de ne pas mener d'enquête officielle.

En cas d'enquête officielle, le plaignant et le ministre des Familles peuvent présenter leurs observations à l'ombudsman, directement ou par l'intermédiaire d'un avocat ou d'un représentant. Les observations peuvent être orales ou écrites, selon la décision de l'ombudsman. À l'issue d'une enquête officielle, l'ombudsman remet au plaignant et au ministre un rapport contenant ses conclusions et ses recommandations.

Après réception des recommandations de l'ombudsman, le ministre ou son représentant dispose de 14 jours (plaintes concernant les renseignements médicaux personnels) ou de 15 jours (plaintes concernant les renseignements personnels) pour répondre par écrit. La réponse doit indiquer si les recommandations sont acceptées ou refusées. Si les recommandations sont acceptées, la réponse doit faire état des mesures qui ont été prises ou qui sont envisagées pour leur mise en œuvre. Si les recommandations sont refusées, la réponse doit indiquer les motifs invoqués pour ne pas donner suite aux recommandations.

Date de publication :	le 1 <sup>er</sup> janvier 2019
Remplace :	le 1 <sup>er</sup> janvier 2001

**FAMILLES**

**MANITOBA**

C	155.3B	1 de 2
Emplacement	Section	Page

**SERVICES D'INTÉGRATION COMMUNAUTAIRE DES  
PERSONNES HANDICAPÉES**

Objet : **Politique et lignes directrices en matière de protection des  
renseignements personnels – Annexe B – Plaintes auprès  
de l'ombudsman**

**SERVICES AUX ADULTES HANDICAPÉS**

Si le ministère accepte les recommandations de l'ombudsman, il doit s'y conformer dans un délai de 15 jours si la plainte concerne l'accès à un document. Si la plainte porte sur d'autres questions (par exemple, la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels), le ministère doit y donner suite dans les 45 jours en vertu de la LAIPVP et dans les 15 jours en vertu de la LRMP. Dans les deux cas, l'ombudsman peut accorder un délai supplémentaire qu'il estime raisonnable.

Avec le consentement du plaignant, l'ombudsman peut faire appel du refus du ministère de mettre en œuvre des recommandations concernant l'accès à l'information, dans les 30 jours suivant le refus. Aux termes de la LAIPVP, on ne peut interjeter appel devant les tribunaux au sujet de la collecte, de l'utilisation ou de la communication de renseignements personnels. Dans tous les cas, le plaignant doit recevoir une lettre officielle de l'ombudsman l'informant de son droit d'appel, avant qu'il ne puisse faire appel au tribunal. Le plaignant peut faire appel en déposant un avis de requête auprès de la Cour du Banc de la Reine dans les 30 jours suivant la réception de l'avis de l'ombudsman ou dans un délai plus long que le tribunal peut autoriser dans des circonstances particulières.

**OBLIGATIONS DU MINISTÈRE EN CAS D'INTERVENTION DE L'OMBUDSMAN OU DU TRIBUNAL**

Le personnel du ministère peut être tenu de prendre les mesures suivantes à la suite d'une plainte déposée auprès de l'ombudsman (parties 4 et 5 de la LAIPVP et de la LRM) :

- produire les documents ou une copie des documents que l'ombudsman (ou son représentant) estime utiles à une enquête dans les 14 jours suivant la demande de l'ombudsman ou de son représentant\*;
- permettre à l'ombudsman (ou à son représentant) d'examiner ainsi que de reproduire les documents utiles à l'enquête pendant les heures de bureau;
- s'entretenir en privé avec l'ombudsman (ou son représentant);
- aider en présentant des observations écrites ou orales à l'ombudsman;
- participer à un règlement informel de la plainte;
- aider en envoyant une réponse écrite à l'ombudsman au sujet des mesures qui ont été prises ou qui sont envisagées;
- prendre des mesures pour la mise en œuvre des recommandations de l'ombudsman;
- aider en envoyant à l'ombudsman une réponse écrite indiquant les motifs invoqués pour ne pas donner suite aux recommandations;
- à la demande du tribunal, fournir la preuve que le particulier n'a pas le droit d'accès aux documents ou aux parties de document;
- produire les documents pour examen par le tribunal lorsque celui-ci l'exige.

\* *Si le ministère ne peut, du point de vue pratique, faire une copie des documents qu'il est tenu de produire, il peut exiger que l'ombudsman (ou son représentant) examine les originaux sur place.*

Nul ne commet une infraction en vertu d'une loi en cas de remise à l'ombudsman de documents ou de renseignements qui sont exigés. Il est interdit de prendre des mesures répressives liées à l'emploi contre un employé pour le motif que ce dernier a donné suite à une demande de l'ombudsman. En fait, commet une infraction (et encourt, sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire, une amende maximale de 50 000 \$) quiconque fait une fausse déclaration à l'ombudsman, trompe l'ombudsman ou entrave l'action de l'ombudsman.

Date de publication :	le 1 <sup>er</sup> janvier 2019
Remplace :	le 1 <sup>er</sup> janvier 2001

**FAMILLES  
MANITOBA**

C	155.3B	2 de 2
Emplacement	Section	Page