

INTRODUCTION

Les changements amorcés en 1997 ont eu des répercussions majeures sur l'orientation et l'organisation du Bureau en 1998. Les nouvelles responsabilités afférentes à l'adoption de la législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, l'ouverture d'un bureau régional à Brandon, l'embauche de huit nouveaux employés, les rénovations apportées au Bureau et l'augmentation sensible du nombre de plaintes ont eu pour effet d'augmenter notre charge de travail et d'accumuler les retards.

Les délais affectant les enquêtes et le règlement des plaintes, ainsi que la production des rapports annuels, sont les effets les plus visibles de ces changements sur le Bureau. D'autres activités incombant au Bureau en vertu de la législation ne sont pas menées aussi rondement qu'on ne le voudrait. Nos ressources limitées ont malheureusement nui à notre capacité à répondre à l'augmentation des demandes acheminées au Bureau.

Les ressources supplémentaires affectées au Bureau en 1998 devraient nous aider à améliorer la prestation de nos services et à respecter nos obligations législatives. Nous devons tout de même examiner attentivement la question des ressources dans les prochaines années. Nous avons la chance de pouvoir compter sur des employés dévoués et travailleurs, qui ont passé bien des soirées et des fins de semaine à essayer de contrer les difficultés que nous connaissons.



Élargissement du rôle de l'ombudsman

Quand le Bureau de l'ombudsman du Manitoba a été créé en 1970, l'ombudsman a été défini comme un mandataire de l'Assemblée législative indépendant et objectif, chargé d'examiner **attentivement et en toute impartialité** les plaintes se rapportant à des questions administratives déposées contre des ministères et organismes du gouvernement provincial. Le rôle et les fonctions de base du Bureau sont demeurés les mêmes, mais l'élargissement du mandat de l'ombudsman a entraîné des changements significatifs. Les modifications à la *Loi sur l'ombudsman* et l'adoption récente 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) ont fait en sorte que le *Bureau de l'ombudsman du Manitoba* a maintenant un mandat plus large que tous les autres bureaux de l'ombudsman canadiens.

Notre fonction principale est toujours de faire enquête sur les plaintes. Mais la législation nous autorise maintenant à faire des vérifications, à assurer une surveillance, à informer la population, à nous prononcer sur les programmes affectant le droit des gens à la protection de la vie privée et à l'accès à l'information, et à entreprendre ou à commander des recherches. Les paragraphes ci-dessous donnent une vue d'ensemble du mandat du Bureau de l'ombudsman du Manitoba en vertu des lois précitées.



Loi sur l'ombudsman

Le mandat prévu en vertu de la Loi est de faire enquête sur les plaintes déposées contre les ministères et organismes du gouvernement provincial et les administrations municipales, ce qui comprend les tribunaux administratifs, les organismes quasi-judiciaires, toutes les corporations de la Couronne comme la Société d'assurance publique du Manitoba, Hydro Manitoba, la Fondation manitobaine des loteries, la Société des alcools du Manitoba, la Commission de la fonction publique et la Commission des accidents du travail, plus de

deux cents corporations municipales et treize hôpitaux et établissements de santé régionaux. En fait, les seuls organismes publics qui ne sont pas régis par la *Loi sur l'ombudsman* sont les établissements scolaires comme les universités, les collèges et les divisions ou districts scolaires.

Les enquêtes menées en vertu de la *Loi sur l'ombudsman* doivent porter sur des questions administratives. Cela peut paraître restrictif, mais appelée à trancher un litige opposant l'ombudsman de la Colombie-Britannique à la BC Development Corporation et à la First Capital City Development Company Limited, la Cour suprême du Canada a rendu en 1984 une décision unanime en faveur de la façon dont l'ombudsman interprétait « *une question administrative* ». Dans sa décision écrite, le juge Dixon a mentionné ceci : « À mon avis, le terme *question administrative* englobe tout ce qui se rapporte à la mise en œuvre d'une politique par une instance gouvernementale. Seules les activités de la législature et des tribunaux seraient exclues de l'examen de l'ombudsman. »

Le juge Dixon soutenait que les termes administration ou administratif « ont une signification suffisamment large pour englober tout ce que fait une instance gouvernementale pour servir une politique ». Cette interprétation d'une « *question administrative* » a pour effet de renforcer et d'élargir le mandat de l'ombudsman.



Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée

Cette loi a été adoptée par l'Assemblée législative le 27 juin 1997 et est entrée en vigueur le 4 mai 1998. Elle donne aux particuliers un droit d'accès aux documents contenant des renseignements personnels les concernant sous la garde ou la responsabilité d'organismes publics. Elle régit aussi la manière dont les organismes publics recueillent, utilisent, divulguent et conservent les renseignements personnels.

Tous les ministères et organismes du gouvernement provincial, y compris les corporations de la Couronne et la Ville de Winnipeg, sont assujettis à la Loi. L'on prévoit qu'en 1999, la Loi s'étendra au secteur de l'éducation (universités, collèges, divisions et districts scolaires), au secteur de la santé (hôpitaux et établissements de santé régionaux) et à toutes les municipalités et districts d'administration locale, ce qui devrait toucher des centaines d'instances.

L'ombudsman a, en vertu de la Loi, le mandat de procéder à un examen indépendant des décisions rendues par les organismes publics. Il peut mener des enquêtes, faire des vérifications et maintenir une surveillance afin de s'assurer du respect de la Loi. L'ombudsman est également responsable de renseigner la population sur les dispositions de la Loi et de se prononcer sur les programmes législatifs ou les projets qui ont une incidence sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

La nouvelle législation accorde à l'ombudsman un pouvoir important lui permettant de faire des enquêtes et des recommandations, de rendre compte publiquement et, dans certains cas exceptionnels, d'intenter des poursuites.



Loi sur les renseignements médicaux personnels

En vigueur depuis décembre 1997, cette loi tient compte du caractère délicat et confidentiel des renseignements médicaux personnels ainsi que du besoin d'établir des règles claires concernant leur collecte, leur utilisation, leur divulgation et leur destruction. La Loi accorde aux particuliers un droit d'accès aux renseignements médicaux les concernant et leur permet de demander des corrections. Elle prévoit des

restrictions touchant la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements médicaux, et rend ceux qui en assurent la collecte ou la garde responsables de leur protection et de leur sécurité. Les infractions à la Loi sont assujetties à des amendes pouvant atteindre 50 000 \$.

Les responsabilités de l'ombudsman en vertu de la Loi sont similaires à celles prévues dans la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Il est responsable de mener des enquêtes, de procéder à des vérifications et de maintenir une surveillance afin de s'assurer du respect de la Loi. Il est également responsable de renseigner la population et de se prononcer sur les programmes et les projets législatifs qui ont une incidence sur l'accès aux renseignements médicaux personnels ou leur confidentialité.

Le mandat de l'ombudsman en vertu de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* est exceptionnellement étendu. La Loi s'applique aux dépositaires de renseignements médicaux personnels des secteurs public et privé. Un dépositaire est défini dans la Loi comme un professionnel de la santé, un établissement de soins de santé, un organisme public ou un organisme de service de santé qui recueille ou maintient des renseignements médicaux personnels. Cette définition englobe les hôpitaux, les foyers de soins personnels, les établissements psychiatriques, les cliniques médicales, les laboratoires, la Fondation manitobaine de traitement du cancer et de la recherche en cancérologie, ainsi que les centres de santé communautaire et tout autre établissement fournissant des soins de santé. Les professionnels de la santé dûment agréés ou inscrits sont également assujettis à la Loi.

La Loi s'applique à tous les organismes publics tels que définis dans la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP), ce qui englobe tous les ministères du gouvernement provincial, les corporations de la Couronne, les municipalités, les établissements de santé régionaux, les hôpitaux universitaires, les collèges et les écoles. Le rôle que l'ombudsman sera appelé à jouer dans le secteur privé permettra aux entreprises d'être à même d'apprécier la valeur d'un examen indépendant, impartial et objectif de leurs mesures et décisions administratives. Nous croyons que le rôle incombant à un ombudsman indépendant dans la résolution des plaintes en vertu de la LAIPVP sera perçu comme une façon positive de démontrer son engagement envers les principes d'imputabilité et d'ouverture.

SURVOL DES ACTIVITÉS

En 1997, le nombre de plaintes reçues a augmenté de 27 % par rapport à l'année précédente (de 710 à 905 plaintes). Quant au nombre de demandes de renseignements par téléphone, il a augmenté légèrement à 3 620.

L'élargissement du mandat de l'ombudsman aux municipalités a eu pour effet d'augmenter sensiblement notre charge de travail. Nous avons dû prendre le temps d'expliquer le rôle de l'ombudsman et la façon de procéder du Bureau aux municipalités. Nous avons dû aussi apprendre à connaître les pratiques et les perspectives des administrations municipales. Les 76 plaintes de plus et les nombreuses demandes de renseignements par téléphone au sujet des administrations municipales ont eu un effet sur la prestation de nos services et notre capacité à rattraper les retards.

En 1998, 201 dossiers ont été reportés, soit 22 de plus que l'année précédente. Nous avons fermé 704 dossiers ouverts en 1997, soit 78 % du total. De ce nombre, plus de 50 % ont été réglés en tout ou en partie, ou encore fermés à la lumière des renseignements ou de l'aide fournis.

Il est important de noter que seulement deux recommandations officielles ont été formulées, malgré le fait que 160 plaintes ont été réglées en tout ou en partie. Cela s'explique par l'approche informelle privilégiant la coopération adoptée par notre bureau dans ses enquêtes et le règlement des plaintes, ce qui nous permet d'établir des relations positives et efficaces avec les ministères et organismes du gouvernement.

Nous croyons que plus les années passent, plus l'ombudsman est perçu comme faisant partie intégrante du processus démocratique. En plus de favoriser un traitement juste et équitable, le rôle qu'il est appelé à jouer met en valeur les principes généralement reconnus d'imputabilité, d'ouverture et de transparence.

Notre expérience de 1997 démontre que la fonction publique du Manitoba respecte ces principes, comme en font foi la coopération et l'ouverture démontrées à notre égard.

PERSONNEL ET BUDGET

Le 1^{er} avril 1997, nous disposions d'un budget de 921 200 \$, réparti comme suit :

14,10 années-personnes ----- 758 300 \$

Autres dépenses – 162 900 \$
(De ce montant, 45 000 \$ sont alloués au paiement des frais de location.)

À la fin de 1997, la Commission de régie de l'Assemblée législative a approuvé la création de huit postes supplémentaires à la suite de l'élargissement du mandat du Bureau en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*, de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

Deux postes ont été créés afin d'aider l'ombudsman à mener à bien les fonctions et responsabilités lui incombant à la suite de l'élargissement de son mandat aux municipalités, qui a pris effet le 1^{er} janvier 1997.

Six postes ont été créés afin d'aider l'ombudsman à mener à bien ses nouvelles fonctions et responsabilités en vertu de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, entrée en vigueur le 11 décembre 1997, et de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, entrée en vigueur le 4 mai 1998. Des fonds ont également été consentis pour la fourniture de matériel au nouveau personnel et l'établissement d'un bureau régional à Brandon.

Ces changements ont fait en sorte que notre budget de 1997-1998 était réparti comme suit :

22,10 années-personnes ----- 1 124 500 \$

Autres dépenses ---- 577 700 \$

Le 31 décembre 1997, le personnel de notre bureau était composé des membres suivants :

Barry E. Tuckett	Ombudsman provincial
Donna M. Drever	Ombudsman adjoint
Corinne Crawford	Enquêteuse
Robert W. Gates	Enquêteur
E. Joy Goertzen	Enquêteuse
Jack Mercredi	Préposé à l'accueil et enquêteur
Gail P. Perry	Enquêteuse (Accès à l'information)
Kris Ramchandar	Enquêteur
Cheryl Ritlbauer	Enquêteuse (Service à l'enfance et à l'adolescence)
Aurèle Teffaine	Enquêteur
Laura Foster	Chef de bureau
Helen Hicks	Secrétaire administrative
Jacquie Laberge	Secrétaire administrative
Felicia C. Palmer	Secrétaire administrative

STATISTIQUES

En 1997, notre bureau a reçu 905 plaintes et entendu 3 620 demandes de renseignements et expressions de sujets de préoccupation par téléphone. Les statistiques ci-dessous indiquent en détail contre qui ont été portées les plaintes, d'où celles-ci provenaient, ce que l'on en a fait et combien de cas ont été reportés à 1998.

Plaintes et demandes de renseignements par téléphone reçues par année

Année	Plaintes déposées par écrit	Demandes de renseignements par téléphone	Total
1970	333	-	333
1971	396	-	396
1972	487	-	487
1973	441	-	441
1974	641	-	641
1975	651	-	651
1976	596	-	596
1977	606	-	606
1978	543	-	543
1979	531	-	531
1980	510	-	510
1981	526	-	526
1982	551	348	899
1983	728	1 179	1 907
1984	807	1 275	2 082
1985	858	1 826	2 684
1986	674	1 347	2 021
1987	757	3 261	4 018
1988	843	2 262	3 105
1989	829	3 004	3 833
1990	753	2 609	3 362
1991	857	2 614	3 471
1992	786	3 263	4 049
1993	720	3 033	3 753
1994	777	3 581	4 358
1995	718	3 423	4 141
1996	710	3 582	4 292
1997	905	3 620	4 525
Totaux	18,534	40, 227	58 ,761

Demandes de renseignements et expressions de sujets de préoccupation par téléphone reçues en 1997

MINISTÈRES

Agriculture (16)

Généralités	12
Société d'assurance-récolte du Manitoba	4

Commission de la fonction publique (5)

Consommation et Corporations (102)

Généralités	7
Office de la protection du consommateur	24
Commission des valeurs mobilières	4
Régie des services publics	7
Location à usage d'habitation	53
Direction des assurances	7

Culture, Patrimoine et Citoyenneté (3)

Éducation et Formation professionnelle (24)

Généralités	19
Aide aux étudiants	5

Environnement (3)

Conseil exécutif (1)

Services à la famille (312)

Généralités	39
Services à l'enfant et à la famille	97
Sécurité économique	176

Finances (13)

Services du gouvernement (11)

Santé (109)

Généralités	41
Santé mentale	28
Centre de santé mentale de Brandon	15
Centre des sciences médicales	11
Centre de santé mentale de Selkirk	9
Fond. manit. de lutte contre les dépendances	3
Manitoba Adolescent Treatment Centre	2

Voirie et Transport (62)

Généralités	17
Permis et immatriculations	45
Généralités	29
Bureau de logement du Manitoba	15

Logement(44)

Industrie, Commerce et Tourisme (2)

Travail Manitoba (27)

Généralités	12
Normes d'emploi	5
Commission du travail du Manitoba	10

Ministère de la Justice (537)

Généralités	75
Centre Agassiz pour la jeunesse	3
Établissement de correction de Brandon	83
Établissement de correction de Headingley	76
Établissement de correction de Milner Ridge	8
Établissement de correction de Portage	39
Centre de détention provisoire de Winnipeg	57
Exécution des ordonnances alimentaires	54
Commission des droits de la personne	9
Aide juridique Manitoba	25

Curateur public	59
Centre manitobain de la jeunesse	16
Tribunaux	33
Ressources naturelles (33)	
Affaires du Nord (2)	
Développement rural (6)	

COMMISSIONS

Commission des accidents du travail (136)

CORPORATIONS

Corporations et affaires extra-ministérielles (395)

Généralités	1
Société de téléphone du Manitoba	2
Corporation manitobaine des loteries	6
Hydro Manitoba	35
Société d'assurance publique du Manitoba	351

AUTRES

Ministères et organismes fédéraux (200)

Généralités	93
Douanes	3
Assurance-emploi	42
Santé et Bien-être Canada	25
Surintendant des institutions financières	2
Comm. des plaintes du public contre la GRC	10
Revenu Canada	25

Municipalités, cités, villes (257)

Généralités	139
Ville de Winnipeg	118

Affaires privées (1 320)

Généralités	1 123
Consommateurs	115
Médecins	30
Avocats	26
Écoles	16
Hôpitaux	10

Total 3 620

Provenance des plaintes

Anola	1
Arborg	1
Balmoral	1
Beauséjour	7
Belair	1
Belmont	2
Benito	1
Birtle	2
Bismark	1
Bissett	3
Blanchard	1
Bloodvein	1
Boissevain	3
Brandon	66
Broad Valley	1
Camperville	1
Cartwright	1
Churchill	2
Clandeboye	1
Clanwilliam	2
Cormorant	1
Cromer	1
Cross Lake	2
Dallas	1
Dauphin	4
Deleau	1
Douglas	1
Dufresne	4
Dugald	4
East Selkirk	2
East St. Paul	4
Eden	2
Elie	2
Elphinstone	1
Emerson	1
Erickson	1
Eriksdale	1
Fisher Branch	2
Flin Flon	3
Foxwarren	1
Garson	1
Gimli	5
Glenella	2
Grand Rapids	1
Grandview	1
Griswold	1
Hadashville	1
Headingley	27
Holland	1
Île-des-Chênes	3
Inwood	1
Kinosota	2
La Broquerie	1
Lac du Bonnet	1
Landmark	1
Leaf Rapids	1
Libau	4

Little Grand Rapids	1
Long Plains	1
Lorette	3
Lundar	1
MacGregor	2
Manigotagan	1
Margaret	1
Marquette	1
Mather	1
Matheson Island	1
Matlock	1
McCreary	1
Miami	1
Milner Ridge	1
Miniota	1
Minitonas	3
Minnedosa	1
Moosomin	1
Morden	4
Morris	1
Neepawa	2
Notre-Dame-de-Lourdes	1
Oak Bluff	1
Oakbank	1
Otterburne	1
Oxford House	2
Pilot Mound	1
Piney	1
Plum Coulee	2
Portage-la-Prairie	38
Rapid City	2
Rathwell	1
Rivers	1
Roblin	6
Rorketon	1
Russell	2
San Clara	1
Sandy Hook	1
Seddon's Corner	1
Selkirk	24
Shilo	1
Shoal Lake	1
Sidney	1
Snow Lake	2
Somerset	1
Souris	1
Saint-Adolphe	2
St. Andrews	4
Saint-Claude	1
Saint-Germain	1
Saint-Laurent	1
Saint-Norbert	1
Sainte-Agathe	1
Sainte-Anne	5
Sainte-Rose-du-Lac	1
Steinbach	3
Stephenfield	1
Stonewall	4
Stony Mountain	3
Swan River	7

The Pas	10
Thompson	4
Tilston	1
Tolstoi	1
Vermette	1
Virden	1
Wanipigow	1
Warren	1
West St. Paul	2
Winkler	1
Winnipeg	496
Winnipegosis	1
Woodridge	2

Sous-total **874**

Alberta	6
Colombie-Britannique	8
Californie	1
Dakota du Nord	1
Ontario	6
Québec	4
Saskatchewan	4
Wisconsin	1

Sous-total **31**

Total **905**

AGRICULTURE MANITOBA

Nombre de plaintes reçues : 11

Nombre de demandes de renseignements et expressions de sujets de préoccupation par téléphone : 16

En 1997, nous avons reçu 11 plaintes concernant Agriculture Manitoba, soit une augmentation de 4 par rapport à l'exercice précédent. Les plaintes se rapportaient notamment à la location et à la vente de terres domaniales, ainsi qu'à des questions de compensation touchant la Société d'assurance-récolte du Manitoba.

Le premier cas résumé ci-dessous concerne la vente d'une terre domaniale. Le second cas porte sur une décision rendue par le tribunal d'appel de la Société d'assurance-récolte du Manitoba, qui a eu pour effet d'accélérer le remboursement exigé du plaignant.

~ ~ ~ ~

Qui peut acheter une terre domaniale?

Le 26 août 1996, un particulier a communiqué avec l'ombudsman provincial à propos de la vente éventuelle à son voisin d'une terre domaniale adjacente à sa propriété.

Le plaignant était d'avis que son voisin, à qui il sous-louait une terre louée à bail avec la Couronne, n'avait pas le droit de détenir de bail ou d'acheter la terre en question. La Direction des terres domaniales agricoles (DTDA) a confirmé à notre bureau qu'elle ferait enquête sur ce sujet de préoccupation.

La DTDA a aussi expliqué comment on procédait à la vente de terres et a maintenu sa conclusion à l'effet que le demandeur respectait son bail et qu'il était autorisé à acheter la terre.

En examinant le dossier, nous avons appris que les acheteurs éventuels de terres domaniales doivent être des preneurs à bail, tel que stipulé dans la politique 101-1 intitulée *Vente de terres domaniales louées à bail*, Section III – *Conditions générales*. Le demandeur en question respectait les conditions se rapportant à l'âge, à la citoyenneté, au lieu de résidence et à l'entité juridique.

Cependant, le demandeur semblait contrevenir à l'article 3 des règlements sur les terres louées à bail pour la production fourragère, qui lui demandait de gérer et de travailler la terre qu'il louait avec les membres de sa famille. De plus, nous avons remarqué que la partie de la politique ayant trait à l'utilisation de la terre obligeait le locataire à n'y faire paître que son propre bétail. Or, le preneur à bail semblait avoir contrevenu à ces conditions quand il a vendu son bétail en 1991 puis sous-loué sa terre à son voisin (notre plaignant).

Malgré ces infractions à la législation et à la politique, la DTDA a réaffirmé que le bétail qui se trouvait sur la terre louée à bail était sous la garde et le contrôle du demandeur, et qu'il avait fait des efforts raisonnables pour maintenir ses activités en achetant du bétail.

Le Bureau de l'ombudsman a examiné les dossiers de la DTDA concernant cette parcelle de terre domaniale en décembre 1996. Malheureusement, la vente de la terre louée à bail avait déjà été effectuée et le titre de propriété avait été transféré au nom du demandeur.

Après un examen exhaustif des dossiers de la DTDA, nous avons rencontré des fonctionnaires du ministère afin de déterminer si la législation et la politique avaient été appliquées de façon juste et équitable dans ce dossier.

À la suite de cette réunion, nous avons exprimé nos préoccupations au ministère par écrit concernant l'interprétation des dispositions relatives à l'admissibilité des preneurs à bail, qui ont un effet sur la vente de terres domaniales. Nous avons mentionné au ministère qu'il semblait que le demandeur n'avait pas respecté les

conditions de son bail en 1992, en 1993 et en 1994.

Notre enquête a démontré que le ministère avait émis des doutes au sujet de l'utilisation de la terre et avait discuté de la conformité à la politique avec le demandeur. Malgré tout, la DTDA trouvait que le demandeur respectait les normes minimales du

bail. Elle a donc appuyé sa demande qu'elle a ensuite transférée à Ressources naturelles Manitoba.

Rejet automatique

En jugeant que le demandeur s'était conformé aux dispositions de son bail, le ministère a du même coup rejeté les demandes de toutes les autres parties intéressées à acheter la terre.

Nous avons demandé au ministère de nous faire part de ses commentaires avant la rédaction finale de notre rapport.

En réponse à notre rapport, le ministère nous a informés qu'il ne contestait pas les principaux faits que nous leur avons présentés. Cependant, il croyait que le demandeur avait respecté les normes d'admissibilité minimales, tout en admettant qu'il n'était pas nécessairement un modèle à suivre.

Fonds propres

La DTDA avait approuvé l'offre d'achat du demandeur parce qu'il avait utilisé la terre à bon escient pendant de nombreuses années et qu'il y avait apporté des améliorations importantes. Sa décision de permettre au demandeur d'acheter la terre en se fondant sur des critères d'admissibilité minimaux était à ses yeux juste et raisonnable. Elle récupérait du même coup les fonds propres qu'elle y avait investis.

Cette position ne semblait pas considérer le fait que les améliorations apportées par un preneur à bail sont récupérées par l'augmentation de productivité de la terre domaniale. De plus, l'argent investi par un preneur à bail aux fins d'amélioration est récupérable en vertu des conditions de vente inscrites dans les directives se rapportant aux terres domaniales, sous forme de crédits de paiements de location.

En décembre 1997, nous avons écrit à notre plaignant pour lui faire part des constatations et des conclusions que nous avons présentées au ministre de l'Agriculture.

« En résumé, (notre plaignant) a, pendant plusieurs années, fait part de ses préoccupations au ministère au sujet de l'admissibilité (du demandeur) à détenir le bail n° _____, autorisant la production fourragère. Plusieurs enquêtes menées par le ministère semblaient confirmer que (le demandeur) ne remplissait pas ses obligations en vertu du bail. (Le demandeur) est tout de même demeuré le titulaire du bail et a par la suite fait une offre d'achat de la terre domaniale. La vente a été autorisée, Agriculture Manitoba ayant indiqué que le demandeur était admissible en vertu de la politique sur les terres domaniales agricoles.

Il nous semble que la vente d'une terre domaniale agricole à un preneur à bail est subordonnée au principe selon lequel le demandeur doit être un preneur à bail admissible pour que la vente soit autorisée. Il nous semble aussi que pour être considéré comme un preneur à bail admissible, le demandeur doit se conformer à la politique sur les terres domaniales agricoles. À la lumière de notre enquête à cet égard, nous considérons comme erronée la décision d'Agriculture Manitoba d'approuver la vente de la terre domaniale agricole (au demandeur) en invoquant son admissibilité en vertu de la politique sur les terres domaniales agricoles. »

En guise de conclusion, nous avons dit à notre plaignant que ses préoccupations au sujet de la vente de la terre domaniale adjacente à sa propriété étaient fondées. Cependant, même si notre enquête avait révélé des problèmes dans la façon dont la Direction s'était conformée à sa politique concernant la vente de terres domaniales dans ce cas en particulier, nous n'étions malheureusement pas en mesure de proposer de recommandation susceptible de

régler sa plainte.

Le ministère semble s'être éloigné de sa pratique habituelle dans ce cas-ci. À notre avis, l'interprétation ambiguë des normes d'admissibilité minimales s'est traduite par une injustice dans

l'attribution et l'achat de cette parcelle de terre domaniale.

~ ~ ~ ~

Traitement juste et équitable?

Notre plaignant nous avait dit que la grêle lui avait fait perdre ses récoltes en août 1994 et qu'il avait présenté une demande d'indemnité. Des évaluateurs de la Société d'assurance-récolte du Manitoba (la Société) avaient inspecté ses récoltes et évalué les dommages. Mais notre plaignant était en désaccord avec l'évaluation et avait interjeté appel auprès du Tribunal d'appel de la Société (le Tribunal). Le Tribunal s'était prononcé en faveur de l'évaluation.

Le plaignant avait soulevé plusieurs questions avec nous à la suite de l'audience du Tribunal. Il était d'avis que le Tribunal avait omis ou négligé d'examiner pleinement et entièrement la preuve et l'information présentées à l'audience. Plusieurs exemples précis pour illustrer ses propos nous ont été fournis.

Nous avons rencontré les membres du Tribunal ainsi qu'un évaluateur du Tribunal, examiné les rapports des évaluateurs et d'autres documents, et écouté les bandes de l'audience. Nous avons aussi examiné comment le Tribunal était parvenu à sa décision.

Nous avons constaté dès le départ qu'il y avait eu confusion quant à savoir qui devait entreprendre les procédures d'appel, ce qui a retardé les inspections du champ par les évaluateurs du Tribunal. Le champ a été inspecté par l'évaluateur habituel, qui prenait sa retraite, et par un second évaluateur susceptible de le remplacer. Le président s'est également rendu sur les lieux afin de rencontrer le candidat au poste d'évaluateur. Il a alors vu une partie de la récolte. Les évaluateurs du Tribunal ont procédé à leur inspection et leur évaluation des dommages était plus élevée que celle de la Commission.

L'audience du Tribunal s'est déroulée en octobre 1994. La Société était représentée par son avocat, par des évaluateurs qui ont défendu leur évaluation, et par d'autres membres du personnel. Notre plaignant, qui était représenté par son frère,

a fait témoigner des évaluateurs d'une compagnie d'assurance privée qui ont dit que les dommages causés par la grêle étaient plus élevés que ceux évalués par la Société. Il a également produit des lettres de producteurs expérimentés qui appuyaient sa position concernant la gravité des pertes subies.

Seul l'évaluateur qui prenait sa retraite a témoigné à l'audience. L'autre évaluateur n'y était pas. Après l'audience, un des membres du Tribunal a interrogé l'évaluateur du Tribunal au sujet de questions liées à l'appel sans la présence du représentant de la Société ou de notre plaignant.

À la suite de l'audience, le Tribunal a retenu les évaluations de la Société. Tout porte à croire que le Tribunal n'a pas tenu compte des évaluations de l'autre évaluateur qui était présent à l'audience en raison du délai écoulé avant que les inspections n'aient été menées à bien. Nous avons également appris que les rapports de l'évaluateur privé avaient été rejetés par le Tribunal. À la lumière de nos discussions avec le président, il semble que ce dernier s'était fait une idée de la perte subie après avoir vu la récolte, mais n'avait pas fait connaître son opinion pendant l'audience.

Après avoir appris ce qui précède, nous mettions en doute la façon dont le Tribunal avait accepté, rejeté ou considéré la preuve présentée. Notre enquête sur la demande d'indemnité et la procédure d'appel corroborait les préoccupations du plaignant.

Nous avons donc écrit au sous-ministre d'Agriculture Manitoba, afin de lui faire part de notre opinion. Nous

trouvions que le Tribunal avait agi de bonne foi, mais qu'il n'avait pas procédé dans les règles de l'art dans ce cas en particulier. Nous avons ensuite recommandé au ministère d'examiner de nouveau cette demande d'indemnité afin de voir s'il pouvait accorder une compensation plus importante.

Après l'envoi de notre rapport au sous-ministre, nous avons appris que le ministère se préparait à rembourser au plaignant un montant de 1 341,50 \$, qu'il considérait comme un règlement raisonnable de la demande d'indemnité du plaignant. De plus, le sous-ministre nous a informés que le ministère avait décidé de donner suite à nos commentaires concernant sa façon de procéder. Il a été convenu de tenir dans l'avenir des séances d'information sur les principes d'impartialité à l'intention des tribunaux.

Cette réponse réglait la question et nous en avons dûment fait part à notre plaignant.

CONSOMMATION ET CORPORATIONS MANITOBA

Nombre de plaintes reçues : 28

**Nombre de demandes de renseignements et expressions de sujets de préoccupation par
téléphone : 102**

Le nombre de plaintes a augmenté de 4 par rapport à l'année précédente. La majorité des plaintes (19) concernaient la Direction de la location à usage d'habitation.

Ces plaintes se rapportaient principalement à des décisions rendues par la Direction pour régler des litiges entre propriétaire et locataire, comme ceux liés aux dépôts de garantie. En voici un exemple :

~ ~ ~ ~

Délai indu nécessitant un paiement à même le Fonds

Les plaignants avaient communiqué avec nous pour nous dire que la Direction de la location à usage d'habitation prenait un temps indu à répondre à leur demande d'indemnité de dépôt de garantie.

Les locataires avaient déposé leur plainte auprès de la Direction en octobre 1996. Quand ils nous ont écrit à la fin d'octobre 1997, la décision de la Direction ne leur avait pas encore été communiquée.

Nous avons communiqué avec la Direction de la location à usage d'habitation qui a admis l'existence de longs délais dans les décisions concernant les dépôts de garantie. La Direction en a attribué la cause à un manque d'effectif quand nos plaignants avaient déposé leur demande d'indemnité. Le directeur s'est excusé auprès des plaignants pour le retard et les a informés que des mesures seraient prises pour corriger ce problème. Nous avons été informés qu'une décision avait été rendue le 31 octobre 1997 et que les deux parties avaient jusqu'au 19 novembre 1997 pour interjeter appel.

Peu après la réponse du ministère faisant suite à notre enquête, nous avons communiqué avec une plaignante qui nous a dit que l'évaluateur avait jugé qu'elle était admissible au remboursement du dépôt de garantie. C'était un pas dans la bonne direction mais la plaignante a ajouté que la Direction n'arrivait pas à retracer le propriétaire pour lui demander de verser le montant réclamé.

Comme nous trouvions que le délai qui s'était écoulé avant la prise de décision pouvait en partie expliquer la difficulté à récupérer le montant dû, nous avons communiqué de nouveau avec la Direction. Nous avons alors appris que la *Loi sur la location à usage d'habitation* autorise le directeur à payer à un locataire une somme équivalente au montant en litige mentionné dans une ordonnance, à même un Fonds de compensation des dépôts de garantie. Moins de deux semaines plus tard, nous avons appris que les plaignants avaient obtenu le remboursement de leur dépôt de garantie, plus les intérêts. La Direction a pour sa part poursuivi ses démarches contre le propriétaire dans le but d'obtenir compensation.

À la lumière de la réponse du ministère faisant suite à notre enquête, nous étions d'avis que le ministère avait répondu aux préoccupations des plaignants et pris les mesures appropriées pour régler les questions soulevées.

ÉDUCATION ET FORMATION PROFESSIONNELLE MANITOBA

Nombre de plaintes reçues : 8

**Nombre de demandes de renseignements et expressions de sujets de préoccupation par
téléphone : 24**

En 1997, notre bureau a reçu 8 plaintes déposées contre Éducation et Formation professionnelle Manitoba. Ces plaintes concernaient diverses questions. Le cas ci-dessous se rapporte à une plaignante qui n'arrivait pas à obtenir les services d'un interprète pendant son examen de coiffeuse.

~ ~ ~ ~

Seulement les langues officielles?

Notre plaignante se disait préoccupée du fait que le ministère ne lui permettait pas de recourir aux services d'un interprète pour l'aider dans la traduction de son examen de coiffeuse. Les permis d'exercer le métier de coiffeur sont délivrés par la Direction de l'apprentissage d'Éducation et Formation professionnelle Manitoba.

Nous avons obtenu copie de la politique du Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage (CCDA) ayant trait aux examens interprovinciaux. Nous y avons appris que l'ensemble des provinces et territoires suivaient les normes d'examen interprovinciales plutôt que provinciales aux fins d'attestation.

Les lignes directrices de la politique mentionnent que « *pour des raisons de sécurité, les examens du Sceau rouge interprovincial ne doivent être administrés que dans les deux langues officielles* ».

Après avoir discuté avec nous, le ministère a convenu de trouver une façon d'accéder à la demande de la plaignante, qui avait déjà passé le test sept fois, mais en améliorant son résultat d'une fois à l'autre. Malheureusement, le ministère n'a pu rejoindre notre plaignante avant la date du test qui suivait pour l'informer qu'elle aurait droit aux services d'un interprète. La plaignante a tout de même passé le test qu'elle a réussi sans l'aide d'un interprète.

Le ministère ayant fait preuve de souplesse dans sa volonté de satisfaire à la principale intéressée, notre plaignante s'est dite pleinement satisfaite de la façon dont on avait répondu à sa source de préoccupation.

Le ministère nous a informés depuis que l'on prévoit apporter des amendements majeurs à la *Loi sur l'apprentissage et la qualification professionnelle* et que la question précitée sera abordée par le Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage. L'étude de cette question fournit une occasion unique d'apporter des changements à la politique afin de refléter davantage la diversité de la population de la province du Manitoba et de l'ensemble du pays.

SERVICES À LA FAMILLE MANITOBA

Nombre de plaintes reçues : 66

Nombre de demandes de renseignements et expressions de sujets de préoccupation par téléphone : 312

Le nombre de plaintes touchant Services à la famille Manitoba a diminué de 4, tandis que le nombre de demandes de renseignements par téléphone a augmenté de 25. La majorité des appels et des plaintes se rapportaient à l'aide au revenu et aux services à la famille.

Il y a eu beaucoup plus de demandes de renseignements par téléphone que de plaintes comme telles, ce qui est normal car les gens appellent d'abord pour exprimer des sujets de préoccupation. Nous conseillons à ces gens d'aborder la question directement avec le ministère avant que notre bureau n'entre en jeu. Nous les informons aussi sur les voies d'appel existant à l'interne et celles prévues par la Loi. Écouter les sujets de préoccupation, clarifier les choses et faire des suggestions rend souvent les gens moins inquiets, tout en les aidant à poursuivre leurs démarches et à régler la question de leur propre chef.

Nous proposons deux exemples de cas. Le premier cas se rapporte à une question d'aide au revenu que nous sommes parvenus à régler. L'autre exemple concerne une question que nous n'avons pu régler, le ministère des Services à la famille n'ayant pas donné suite à notre recommandation.

La partie du présent rapport annuel consacrée au Service à l'enfance et à l'adolescence fournit aussi des exemples de sommaires de cas touchant Services à la famille Manitoba.

~ ~ ~ ~

Pénalisés deux fois plutôt qu'une

Deux prestataires du Programme d'aide à l'emploi et au revenu qui avaient déjà partagé un logement ont communiqué avec nous. Ils vivaient maintenant dans des parties différentes de la Ville de Winnipeg mais continuaient à recevoir des prestations du Programme d'aide à l'emploi et au revenu.

Ils nous ont dit que pendant qu'ils vivaient ensemble, ils recevaient des fonds pour payer leurs factures de services publics. Cependant, ils n'avaient pas utilisé ces fonds à cette fin et les factures étaient demeurées impayées. Quand cette situation a été rapportée au bureau de l'Aide à l'emploi et au revenu, on a jugé que les plaignants avaient reçu un montant excédentaire et on leur a dit qu'ils devaient dorénavant payer les montants en souffrance de leur propre poche.

Les plaignants trouvaient cette situation injuste. Ils avaient l'impression qu'on les pénalisait deux fois. Premièrement, ils devaient rembourser le montant qui leur avait été accordé pour payer les factures à même leurs prestations futures. Deuxièmement, ils devaient payer les factures de leur propre poche. Ils ont indiqué qu'ils n'avaient pas d'argent pour payer les factures, en raison des déductions apportées à leurs prestations d'aide au revenu. Nous comprenons le point de vue des plaignants.

Après avoir discuté avec le personnel du bureau de l'Aide à l'emploi et au revenu dont relevait chaque plaignant, deux solutions différentes ont été proposées pour régler le problème des plaignants.

Un des plaignants a payé le reliquat du montant qu'il devait aux services publics, qu'il s'est fait rembourser. Dans l'autre cas, le bureau de l'Aide à l'emploi et au revenu a payé les factures de services publics directement. Nous jugions que les deux solutions étaient raisonnables.

Nous n'étions pas d'accord avec la décision des plaignants de ne pas payer leurs factures de services publics

avec les fonds que le ministère leur avait avancés à cette fin. Cependant, nous trouvions que nos plaignants n'avaient pas à être pénalisés deux fois pour cela. Nous avons finalement jugé que les mesures prises par le ministère à la suite de notre intervention étaient raisonnables et ne nuisaient pas à l'admissibilité de nos plaignants à obtenir de nouveau de l'aide pour payer leurs factures de services publics.

~ ~ ~ ~

Permis ou lettre d'approbation?

Dans le présent cas, nos plaignants s'occupaient de deux établissements de soins en résidence adjacents dans une petite localité. Chaque établissement accueillait trois résidents adultes en vertu d'un programme pour déficients mentaux et avait obtenu une lettre d'approbation du ministère des Services à la famille.

Le personnel régional avait proposé de transformer les deux établissements ayant chacun leur lettre d'approbation en un seul établissement titulaire d'un permis. Chaque établissement possédait ses propres installations conçues pour répondre aux besoins de ses clients. Cependant, les activités sociales et les repas avaient lieu au même endroit. La création d'un seul établissement titulaire d'un permis avait été proposée pour son côté pratique.

Ouverts aux propositions

Nos plaignants nous ont informés qu'ils n'avaient pas amorcé la discussion sur la création d'un seul établissement titulaire d'un permis. Mais quand on leur a présenté l'idée, ils n'y ont pas vu d'objection et se sont dits ouverts aux propositions.

Le personnel régional a ensuite communiqué avec le directeur de la Réglementation des soins en résidence pour lui demander d'examiner la possibilité d'accorder un seul permis plutôt que deux lettres d'approbation. Le personnel régional voulait que le directeur examine la situation de plus près, mais n'avait pas demandé que l'on procède au traitement d'une demande de permis en bonne et due forme.

Après réception de la demande du personnel régional, le directeur a demandé que l'on procède à une inspection des lieux afin de s'assurer de leur conformité aux règles de sécurité incendie. Le Bureau du commissaire aux incendies et Travail Manitoba ont jugé que des correctifs devaient être apportés avant qu'un permis ne soit accordé.

Dans les mois qui ont suivi, un certain nombre de rencontres ont eu lieu entre nos plaignants et des représentants du Bureau du commissaire aux incendies et de Services à la famille Manitoba. Plusieurs propositions ont alors été présentées aux plaignants pour rendre les établissements conformes à la législation, à la réglementation et aux normes ayant trait à la sécurité incendie et à la protection de la santé publique.

Les plaignants ont dû démolir une partie de la structure connectant les deux établissements parce que le Bureau du commissaire aux incendies la considérait comme une construction combustible. Si la mesure semblait satisfaire le Bureau du commissaire aux incendies, il en était tout autrement des plaignants.

Pour l'essentiel, les plaignants trouvaient que l'action entreprise par le ministère pour transformer deux établissements possédant des lettres d'approbation en un établissement titulaire d'un permis avait entraîné des coûts inutiles. Les plaignants étaient d'avis qu'ils avaient été injustement traités et que le Bureau de la réglementation des soins en résidence les avait harcelés indûment. Ils voulaient une compensation des dépenses engagées pour la démolition de la structure connectant les deux établissements.

Notre bureau a donc entrepris une enquête exhaustive sur les allégations et les préoccupations soulevées, qui comprenait notamment un examen de ce qui s'était passé avec les ministères des Services à la famille et du

Travail.

Préjudice subit

Après avoir examiné en détail tous les faits pertinents, nous trouvions que les plaignants avaient été victimes d'un préjudice. L'inspection des lieux par le Bureau du commissaire aux incendies avait révélé qu'ils n'étaient pas conformes aux normes de sécurité incendie et nous étions d'accord avec cela.

Cependant, le zonage, l'attribution des permis et les normes de sécurité incendie semblaient être une source de confusion. Nous ne savions pas non plus qui exactement était l'autorité désignée pour prendre les décisions concernant la législation, la réglementation et les normes en matière de sécurité incendie. Le Bureau de la réglementation des soins en résidence et le Bureau du commissaire aux incendies semblaient différer d'opinion à ce sujet.

Quand le Bureau du commissaire aux incendies a décelé des imperfections, nous avons appris qu'on s'était demandé s'il fallait en tenir compte ou non. À notre avis, nos plaignants s'étaient retrouvés pris entre deux feux.

Attentes mal précisées

Nous trouvions que les délais et les attentes mal précisées avaient eu pour effet de compliquer les choses. Si le ministère n'avait pas entrepris (de bonne foi) les démarches menant à l'attribution d'un permis, les établissements auraient pu continuer de fonctionner avec leurs lettres d'approbation. Les deux établissements avaient été inspectés séparément par le personnel régional, qui avait jugé qu'ils respectaient les normes de sécurité incendie. Les plaignants s'étaient assurés que les lieux étaient conformes aux exigences en se fiant aux conseils et aux avis du personnel régional.

Une fois notre enquête terminée, nous ne savions toujours pas si la démolition d'une partie de l'édifice était vraiment nécessaire. À cet effet, nous avons envoyé au ministère une demande d'indemnité des plaignants correspondant au montant des dépenses engagées pour l'enlèvement de la structure. Même si nous ne disposons pas de motifs suffisants pour recommander une compensation, nous trouvions que la confusion, les délais et les malentendus avaient contribué à la détérioration de la situation. Pour cette raison, nous trouvions que le ministère devait songer à indemniser les plaignants pour les dépenses liées à la démolition de la structure, sous toutes réserves.

Nous avons également recommandé ce qui suit :

1. que Services à la famille Manitoba et Travail Manitoba déterminent clairement qui est habilité à procéder aux inspections des établissements de soins en résidence visant à faire savoir à l'autorité qui délivre les permis s'ils sont conformes à la législation, à la réglementation et aux normes se rapportant à la sécurité incendie et à la protection de la santé publique, aux fins d'attribution d'une lettre d'approbation;
2. que Services à la famille Manitoba détermine si les autres établissements de soins en résidence ayant obtenu une lettre d'approbation en vertu du règlement n° 484/88R sont conformes à la législation, à la réglementation et aux normes se rapportant à la sécurité incendie et à la protection de la santé publique;
3. que les plaignants reçoivent des excuses de Services à la famille pour les malentendus et la confusion entourant les travaux d'amélioration à apporter à leurs établissements, qui s'expliquent par des désaccords entre Services à la famille Manitoba et le Bureau du commissaire aux incendies.

Le ministère des Services à la famille a répondu à nos recommandations de la façon décrite ci-dessous.

En ce qui concerne les deux premières recommandations, nous avons appris que c'est le Bureau du

commissaire aux incendies qui est responsable des inspections de la sécurité incendie des établissements de soins en résidence, et que ces établissements sont examinés et inspectés sur une base permanente afin de s'assurer de leur conformité aux normes et aux codes. Le ministère travaille de concert avec les autorités concernées afin de s'assurer de leur conformité à la réglementation et aux normes se rapportant à la santé publique et à la sécurité incendie.

À cette fin, le directeur de la réglementation des soins en résidence a indiqué qu'au cours de la dernière année, son bureau et le Bureau du commissaire aux incendies avaient collaboré plus étroitement à l'examen des normes de sécurité incendie actuelles se rapportant aux établissements approuvés. De plus, l'on comptait rendre plus rigoureuses les inspections annuelles des autres établissements aux fins d'attribution d'un permis. Nous jugions donc que le ministère avait donné suite à nos deux premières recommandations.

Quant à la troisième recommandation, le ministère a conclu qu'il n'était pas nécessaire de s'excuser auprès des plaignants, étant donné l'absence d'intention malicieuse ou de négligence de la part de son personnel. Le ministère était d'avis que la confusion et les délais dans le processus d'attribution du permis étaient directement liés aux efforts visant à aider nos plaignants à se conformer aux exigences en matière de sécurité incendie.

Notre troisième recommandation ne laissait supposer aucune intention malicieuse, négligence ou mesure prise de mauvaise foi. Le ministère reconnaissait qu'il y avait eu au départ une certaine confusion quant à savoir si les établissements devaient détenir un permis ou une lettre d'approbation. Nous trouvions justement que cette admission allait dans le sens de notre recommandation à l'effet que des excuses devaient être formulées.

Pour ce qui est de la question de la compensation, le ministère était d'avis que les dépenses encourues pour rendre l'établissement conforme aux règlements sur la sécurité incendie n'étaient pas admissibles à un remboursement. Le Code de prévention des incendies du Manitoba et le Code du bâtiment du Manitoba stipulent que le propriétaire d'un bâtiment est responsable de respecter les dispositions du code et d'assumer les frais de rénovation requis pour satisfaire aux normes. Diverses solutions avaient été proposées aux plaignants pour rendre leurs établissements conformes aux codes de sécurité. Parmi celles-ci, ils ont choisi d'enlever le passage connectant les deux établissements.

Le fait que le ministère n'ait pas pris l'initiative du processus d'attribution des permis, les délais subséquents et l'absence de directives claires données aux plaignants nous décevaient. Mais le ministère a choisi de rejeter notre recommandation l'invitant à fournir des excuses ou à verser une compensation. Nous sommes toujours d'avis que nos plaignants ont été victimes d'un préjudice de par la manière dont on a examiné la situation. Nous croyons aussi qu'ils ont été soumis à des exigences plus sévères que les autres propriétaires d'établissements similaires.

Nous avons discuté longuement de nos positions respectives avec le ministère des Services à la famille, sans toutefois parvenir à un terrain d'entente. Nous avons choisi de ne pas insister, mais les plaignants ont retenu les services d'un avocat avec l'intention de porter l'affaire devant les tribunaux.

FINANCES MANITOBA

Nombre de plaintes reçues : 7

Nombre de demandes de renseignements et expressions de sujets de préoccupation par téléphone : 13

Les plaintes à l'endroit de Finances Manitoba sont passées de 2 l'an dernier à 7 cette année. Voici un exemple de cas.

~ ~ ~ ~

Une question de taxe

Les plaignants disaient avoir acheté un camion d'occasion pour la somme de 9 700 \$. Quand est venu le temps d'immatriculer et d'assurer le véhicule, on leur a dit que la valeur au livre du véhicule était de 12 375 \$ avec taxe de vente calculée et exigible sur ce montant plus élevé. Les plaignants ne s'attendaient pas à payer la taxe de vente additionnelle de 187,25 \$.

Nous nous sommes renseignés auprès de la Division des taxes au sujet de la plainte. Nous avons ainsi pu apprendre que la *Loi de la taxe sur les ventes au détail* prévoit que la taxe sur les véhicules d'occasion doit être établie en fonction de la valeur juste du véhicule. Dans le cas d'un véhicule d'occasion, la valeur juste correspond à la valeur la plus élevée entre le prix d'achat et le prix de gros moyen établi de la manière prescrite par le ministre. Le prix de gros moyen du camion a été établi à 12 375 \$.

Lorsque les plaignants ont été avisés de ce fait, ils nous ont dit que la Société d'assurance publique du Manitoba avait précédemment jugé le véhicule irréparable. Ils croyaient donc que la valeur du véhicule était inférieure à la valeur au livre.

Nous avons informé la Division des taxes que la Société d'assurance avait précédemment jugé le véhicule irréparable. Une fois cette information confirmée, le ministère a établi le montant payé par les plaignants pour le véhicule comme valeur réelle du véhicule et a accordé un remboursement à la satisfaction des plaignants.

SERVICES DU GOUVERNEMENT MANITOBA

Nombre de plaintes reçues : 11

Nombre de demandes de renseignements et expressions de sujets de préoccupation par téléphone : 11

Les plaintes à l'endroit de ce ministère sont passées de 2 en 1996 à 11 en 1997.

Voici un exemple de plainte déposée en 1996 et réglée en 1997.

~ ~ ~ ~

Un problème de soumission

Dans la présente étude de cas, le plaignant, travailleur autonome dans le domaine du rembourrage, avait répondu à un appel d'offres des Services du gouvernement fait au nom de la section du matériel médical et de soins à domicile, qui relève du ministère de la Santé.

Notre plaignant croyait que son produit répondait à toutes les prescriptions de l'appel d'offres et que sa soumission était inférieure à celle de l'entreprise qui a obtenu le contrat.

Avant de communiquer avec le bureau, le plaignant a fait part de ses préoccupations au ministère, où on lui a apparemment dit qu'il n'avait pas fourni d'échantillon tel que stipulé dans l'appel d'offres. Selon le plaignant, des échantillons n'étaient requis que si des produits de remplacement devaient être utilisés. Comme ce n'était pas le cas, il n'avait pas jugé bon de fournir d'échantillon.

Le plaignant ajoutait qu'on avait demandé à d'autres soumissionnaires s'ils utilisaient un produit de remplacement, mais pas à lui. Il a tout de même envoyé un échantillon de son propre chef, mais après que le contrat eut été accordé à une autre entreprise.

Persuadé que le ministère n'avait pas répondu comme il se doit à ses préoccupations, le plaignant a communiqué avec nous. Notre enquête sur le processus d'appel d'offres a permis d'établir le bien-fondé de ses préoccupations.

Les fonctionnaires du ministère ont reconnu que le libellé de l'appel d'offres portait à confusion et que le terme « produits de remplacement » était difficile à définir. Nous étions d'avis qu'il était raisonnable pour le plaignant de conclure qu'il n'avait pas à fournir d'échantillon, car en répondant à toutes les prescriptions, son produit ne pouvait être considéré comme un produit de remplacement.

Si le libellé de l'appel d'offres avait été clair, il est concevable que notre plaignant aurait présenté un échantillon avant la date limite. Il n'existe aucun document attestant que l'on a communiqué avec l'entreprise du plaignant pour lui demander d'évaluer le produit et de fournir des échantillons. Il semble y avoir beaucoup de confusion quant au déroulement des événements. Comme la soumission du plaignant était inférieure à celle de l'entreprise qui a obtenu le contrat, il est également raisonnable de conclure que le plaignant aurait obtenu le contrat s'il avait fourni les échantillons plus tôt.

Sur la foi des renseignements obtenus, nous avons conclu que la soumission du plaignant n'a pas été examinée de façon équitable en raison d'un problème de communication involontaire et d'un manque de clarté de l'appel d'offres. Bien que le ministère ait pris des mesures pour éviter que pareille situation ne se reproduise, nous étions d'avis qu'il devait verser au plaignant la somme de 200 \$ en guise de remboursement des frais qu'il a encourus afin d'assurer le ministère de la qualité de son produit après que le contrat eut été accordé.

Nous avons présenté au sous-ministre des Services du gouvernement du Manitoba un rapport faisant état de nos recherches et de nos conclusions. Nous l'avons informé du même coup que nous envisagions la possibilité de faire une recommandation officielle. Nous sommes heureux d'annoncer que le sous-ministre était d'accord avec nos conclusions. Le plaignant a donc reçu un remboursement de 200 \$ sous toutes réserves.

SANTÉ MANITOBA

Nombre de plaintes reçues : 64

Nombre de demandes de renseignements et expressions de sujets de préoccupation par téléphone : 109

En 1997, le Bureau a reçu 64 plaintes touchant Santé Manitoba. Comme l'expérience nous l'a démontré au fil des ans, bon nombre de ces plaintes proviennent de patients d'établissements de santé mentale qui ont l'impression que leur internement n'est pas justifié. Il faut s'attendre à de telles plaintes lorsque les mesures prises en vertu de la législation risquent d'entraîner une restriction des droits fondamentaux. Les décisions d'ordre professionnel des médecins (comme le fait de décider si une personne devrait être hospitalisée en vertu de la *Loi sur la santé mentale*) n'entrent pas dans nos attributions. Nous examinons cependant les plaintes ayant trait aux mesures administratives prises dans les établissements de santé mentale.

Deux cas d'intérêt survenus en 1997 sont présentés ci-dessous. Le premier fait état des préoccupations d'ordre administratif d'une patiente qui prétendait ne pas avoir été avisée de ses droits en vertu de la *Loi sur la santé mentale*. La plainte n'a pu être jugée fondée, mais notre enquête a entraîné la modification de la marche à suivre visant à s'assurer que les patients sont avisés des droits prévus par la Loi. Le second cas, qui se situe en dehors du domaine de la santé mentale, se rapporte à la communication de renseignements de manière équitable et en temps opportun. Des excuses et une compensation financière ont été jugées nécessaires pour régler ce cas.

Ces cas sont très différents l'un de l'autre mais se rapportent tous les deux à des décisions administratives et à des mesures positives prises par Santé Manitoba.

~ ~ ~ ~

Les patients ont-ils des droits?

Une patiente du Centre de santé mentale de Brandon (CSMB) a communiqué avec nous pour nous faire part de diverses préoccupations, notamment du fait qu'elle n'avait pas été informée de ses droits au moment de son admission dans cet établissement. Ce qui nous a incités à faire enquête et à examiner les dossiers de l'établissement.

La *Loi sur la santé mentale* prévoit que dès l'arrivée d'une personne pour une évaluation psychiatrique non volontaire ou dès qu'elle semble apte à comprendre ce qu'on lui dit, elle doit être informée de l'endroit où elle est internée, de la raison de son internement et de son droit de recourir aux services d'un avocat.

Le Bureau a appris qu'à son arrivée au CSMB, la plaignante aurait reçu la trousse d'information type qui contient entre autres des dépliants sur les droits des patients ainsi que des renseignements concernant l'aile psychiatrique et le droit de recourir aux services d'un avocat. Chaque fois qu'un membre du personnel remet une trousse à un patient, il discute de son contenu avec lui.

La politique habituelle de l'établissement consistait à distribuer et à expliquer aussitôt que possible à tous les nouveaux patients les renseignements concernant leurs droits. Cependant, l'établissement ne possédait aucun document indiquant si ces renseignements avaient été fournis à un patient en particulier et quand. Nous ne possédions ainsi aucun moyen de savoir ce qui s'était passé dans le cas de la plaignante. Le seul document pertinent la concernant était une évaluation des soins infirmiers rédigée le jour de son admission, qui mentionnait que la patiente avait été informée de la raison de son hospitalisation.

En discutant de la question de la documentation avec des représentants de l'établissement, nous avons appris qu'un système de vérification sera mis en place pour s'assurer que chaque nouveau patient a bien reçu une trousse d'information. Le système de vérification indiquera également si une personne a été informée de la raison de son internement et du lieu où elle est internée, de façon à ce que l'établissement remplisse toutes les exigences en matière d'information prévues dans la *Loi sur la santé mentale*. L'établissement nous a fait parvenir par la suite de nouvelles formules indiquant si un patient a reçu la trousse relative à ses droits et s'il a été informé de la raison de son admission. Nous avons été également avisés que l'évaluation des soins infirmiers initiale inscrite au dossier du patient mentionnera si toutes les directives d'admission ont été suivies.

La nouvelle documentation portant sur la façon de procéder habituelle de l'établissement constituait une bonne mesure. Elle rappelait au personnel quelles étaient les responsabilités prévues par la *Loi sur la santé mentale* et garantissait la conformité à ladite loi, advenant tout autre cas se rapportant à la notification au patient de ses droits.

Ce cas pourrait servir d'exemple aux établissements qui ne documentent pas en bonne et due forme leur façon de procéder.

~ ~ ~ ~

Lenteur à communiquer des renseignements

La plaignante, une représentante des médias, disait qu'en retardant la communication de renseignements, le ministère avait porté préjudice à son travail. Elle demandait des excuses et, vu les circonstances entourant le cas, le versement d'une compensation à son employeur pour les frais juridiques encourus.

En mai 1995, la plaignante a présenté au nom de son employeur, un diffuseur d'information, une demande visant l'accès à une liste des médecins de la province ayant facturé des services à la Commission des services de santé du Manitoba et sur laquelle figurait la somme des montants versés à ces médecins au cours de quatre années financières. Santé Manitoba a refusé de communiquer ces renseignements et la plaignante a déposé une plainte en vertu de la *Loi sur la liberté d'accès à l'information*. Notre bureau a fait enquête à ce sujet puis soumis une recommandation visant la communication des documents demandés.

Le ministère a ensuite fait savoir qu'il refusait de donner suite à la recommandation, ce qui a amené le diffuseur d'information à interjeter appel devant la Cour du Banc de la Reine. Nous avons appris que le diffuseur d'information a accepté d'ajourner les procédures légales, étant donné que les renseignements demandés seraient divulgués avec l'adoption de la *Loi sur la divulgation de la rémunération dans le secteur public*.

La Loi a été adoptée le 19 novembre 1996. Santé Manitoba a alors commencé à rassembler les documents demandés par la plaignante. Malheureusement, un autre diffuseur d'information qui avait présenté une demande similaire auprès d'une autre source du ministère a obtenu les renseignements qu'il voulait trois à quatre jours avant que la plaignante ne reçoive ses documents.

Notre enquête n'a révélé aucune mauvaise foi dans le traitement de la demande de renseignements. En fait, le ministère a admis que si tous les membres du personnel assignés au traitement de la demande avaient été au courant des circonstances entourant le cas, ils auraient fait leur possible pour communiquer les renseignements d'abord à la plaignante, ou du moins en même temps que ses concurrents.

Quoi qu'il en soit, il semble y avoir eu un problème de communication qui a eu pour effet de retarder la communication des renseignements à la plaignante. Ce qui nous a amenés à faire les recommandations suivantes au ministère :

1.
présenter des excuses à la plaignante et à son employeur pour avoir communiqué les documents demandés à un concurrent d'abord;

2.
rembourser à l'employeur de la plaignante les frais juridiques et les frais afférents au dépôt de la plainte devant la Cour du Banc de la Reine en vertu de la *Loi sur la liberté d'accès à*

l'information.

Nous sommes heureux d'annoncer que le ministère s'est conformé aux recommandations en versant une compensation à l'employeur pour les frais juridiques encourus et en s'excusant pour tout désagrément occasionné par le délai dans la communication des renseignements.

À notre avis, les mesures prises par le ministère en réponse à la plainte démontrent son engagement à respecter les principes de responsabilité et d'imputabilité.

VOIRIE ET TRANSPORT MANITOBA

Nombre de plaintes reçues : 30

Nombre de demandes de renseignements et expressions de sujets de préoccupation par téléphone : 62

Le nombre de plaintes à l'endroit du ministère de la Voirie et du Transport a augmenté de 6 au cours de la dernière année. Dans la majorité des cas, les plaignants cherchaient à obtenir un rétablissement ou un renouvellement de leur permis de conduire auprès de Permis et immatriculations. Nombre de plaintes n'ont pu être justifiées après examen tandis que d'autres ont pu être réglées par l'obtention de renseignements permettant de clarifier la situation.

Une recommandation a été formulée à l'endroit du ministère en 1997. Elle ne figure toutefois pas dans les statistiques, parce que ce n'est qu'au début de 1998 que nous avons reçu la réponse du ministère. Par conséquent, le dossier en question est présenté comme attendant au présent rapport.

Le cas concerne un employé du gouvernement provincial qu'on avait promu et réinstallé dans une autre localité rurale du Manitoba dans le cadre du projet de régionalisation du ministère. Plusieurs années s'étaient écoulées avant qu'il ne parvienne à vendre sa propriété et le prix de vente final de la propriété était beaucoup plus bas que sa valeur estimative.

Le gouvernement a une politique relative à la vente de la propriété des employés devant être réinstallés. Des subventions sont offertes pour compenser la vente forcée à un prix inférieur à la valeur marchande dans le but d'accélérer le déménagement.

Le plaignant avait reçu une subvention équivalente à 15 % de la valeur estimative de sa propriété, mais ne la trouvait pas équitable. Avant la vente de la propriété, il avait discuté avec des cadres supérieurs et avait cru qu'il recevrait une subvention plus importante.

L'examen du cas nous portait à croire que la subvention de 15 % n'était pas juste et équitable, en le comparant notamment à des cas similaires où des subventions plus élevées ont été approuvées. Nous avons donc recommandé au ministère de revoir sa décision concernant le montant de la subvention accordée et de considérer l'acheminement d'une demande au Conseil du Trésor aux fins d'approbation d'une subvention additionnelle.

Nous avons eu le plaisir de recevoir une réponse du ministre nous informant qu'à la suite de notre recommandation, la subvention additionnelle a été approuvée. Le cas a donc été résolu à la satisfaction du plaignant.

~ ~ ~ ~

Conduire ou ne pas conduire?

Le plaignant a communiqué avec nous à la suite d'une décision de la Commission d'appel des suspensions de permis du ministère de la Voirie et du Transport du Manitoba. Il disait que la Commission ne lui avait posé que quelques questions insignifiantes concernant son appel et jugeait qu'on n'avait par conséquent pas procédé à un

examen en bonne et due forme de sa demande.

Le plaignant travaillait comme conducteur de limousine et son permis de conduire avait été suspendu en raison d'un nombre trop élevé de points de démerite. Il comparaisait donc devant la Commission d'appel des suspensions de permis pour en appeler de la décision du registraire d'invalider son permis de conduire.

À la suite de l'audience, il a appris qu'après un examen attentif de sa demande, la Commission d'appel des suspensions de permis refusait de rétablir son permis de conduire. Comme son permis était toujours suspendu, il nous a demandé de revoir la décision ainsi que le processus décisionnel.

Au cours de la révision, nous avons eu des entretiens avec des représentants de Permis et immatriculations de même qu'avec les membres de la Commission d'appel. Notre enquête a confirmé que le plaignant avait comparu à une audience de justification et qu'il avait indiqué avoir besoin de son permis de conduire dans le cadre de son travail. Le plaignant croyait qu'en présentant son cas à l'agent d'audience de justification, il n'aurait pas à exposer à nouveau sa situation devant la Commission d'appel des suspensions de permis (la Commission). Comme les deux organismes faisaient partie de la même structure, il croyait qu'ils avaient accès aux mêmes renseignements.

Organismes indépendants

Par conséquent, lorsqu'il a comparu devant la Commission, il ne savait pas qu'en raison de son indépendance vis-à-vis Permis et immatriculations, la Commission n'était pas au courant de la déclaration faite à l'agent d'audience de justification.

Nous avons examiné la question avec la Commission et avons écouté l'enregistrement de l'audience. Nous trouvions que la façon de procéder de la Commission donnait au plaignant la possibilité de présenter tous les renseignements pertinents à l'appui de sa demande.

Au cours de nos discussions avec la Commission, nous avons appris que cette dernière examinerait toute nouvelle information qui lui serait présentée. Cependant, la Commission n'avait pas accès à l'information obtenue par Permis et immatriculations lors de l'audience de justification. La Commission était consciente du fait que tout prolongement de la suspension du permis de conduire pourrait causer un préjudice au plaignant. Cependant, la Commission continuait à soutenir que le plaignant n'avait fourni aucun renseignement à l'effet que le rétablissement de son permis serait avantageux pour le public.

Après avoir discuté avec nous, la Commission a étudié une demande écrite du plaignant lui demandant d'examiner de nouveaux éléments de preuve et de lui accorder une nouvelle audience. La Commission a accordé par la suite au plaignant un permis restreint aux fins de travail. La Commission envisage aussi de produire une brochure donnant tous les détails relatifs à l'audience et aux éléments de preuve acceptables aux fins d'examen. De telles mesures ont permis un règlement favorable de la plainte.

LOGEMENT MANITOBA

Nombre de plaintes reçues : 14

Nombre de demandes de renseignements et expressions de sujets de préoccupation par téléphone : 44

Les plaintes et les demandes de renseignements par téléphone ont diminué en 1997. Elles se rapportaient principalement à des questions financières comme le calcul du loyer, les loyers en retard, l'accès aux unités d'habitation et les avis d'éviction. Voici un exemple du genre de problèmes que nous avons examinés.

~ ~ ~ ~

Un nouvel emploi entraîne un avis d'éviction

Nous avons reçu une télécopie urgente d'une locataire d'un appartement de Logement Manitoba, qui nous informait que depuis qu'elle avait commencé à travailler en juin, le montant de son loyer avait changé. Elle précisait qu'au cours des trois derniers mois, elle avait correspondu et parlé avec des fonctionnaires de Logement Manitoba au sujet du loyer qu'elle devrait payer. Comme son salaire variait d'un mois à l'autre, elle envoyait ses talons de chèques de paye à Logement Manitoba afin que l'on puisse déterminer le montant de son loyer.

La situation est devenue plus grave pour la plaignante lorsqu'elle a reçu une lettre d'éviction pour non-paiement de son loyer. La lettre disait qu'elle serait évincée avec une semaine d'avis si elle ne payait pas un montant supplémentaire de 143 \$ par mois pour les deux derniers mois. Elle s'inquiétait du fait que malgré qu'elle ait tenu Logement Manitoba informé de son salaire pendant les trois derniers mois et qu'elle lui ait demandé de discuter de la situation avec elle, elle n'avait reçu aucune réponse à part la lettre d'éviction.

Nous avons demandé à des cadres supérieurs de Logement Manitoba de revoir la situation de la plaignante. Après examen, ceux-ci ont précisé qu'un rajustement aurait dû avoir lieu en juin, c'est-à-dire à partir du moment où le ministère disposait de suffisamment de données pour calculer une nouvelle hausse moyenne de loyer. Il semble bien que si le rajustement en question avait eu lieu en juin, de pair avec une meilleure communication avec la locataire, beaucoup de temps, d'efforts et de déception auraient été épargnés.

La plaignante a obtenu des excuses pour la piètre qualité des services de Logement Manitoba et a été avisée du loyer mensuel fixe qu'elle devra payer jusqu'à la fin de son bail.

HYDRO MANITOBA

Nombre de plaintes reçues : 8

Nombre de demandes de renseignements et expressions de sujets de préoccupation par téléphone : 35

Comme par les années passées, la plupart des plaintes et demandes de renseignements par téléphone à l'endroit d'Hydro Manitoba touchaient la facturation. Les sommaires de cas qui suivent illustrent de quelle manière la coopération et un simple coup de fil peuvent régler les choses et soulager le plaignant d'une tension considérable.

~ ~ ~ ~

Qui doit payer le compte?

La plaignante a communiqué avec nous pour nous dire que sa fille était récemment retournée vivre à la maison et que peu de temps après, Hydro Manitoba (Hydro) l'avait informée que le compte d'environ 800 \$ de sa fille serait ajouté au sien, qui s'établissait à environ 900 \$ et qu'elle prévoyait régler à la fin de l'été. Cependant, Hydro l'aurait avisée que si elle n'envoyait pas un paiement substantiel, on lui couperait le courant.

La plaignante trouvait injuste la pratique d'Hydro consistant à ajouter le compte de sa fille au sien. Elle proposait à Hydro de fixer des modalités de paiement directement avec sa fille au lieu de lui couper le courant à elle.

Notre enquête auprès d'Hydro nous a permis d'apprendre que lorsqu'un enfant retourne au domicile familial, il n'est pas dans la politique d'Hydro de recouvrer auprès des parents le compte impayé de l'enfant. Cependant, si le(s) parent(s) et l'enfant emménagent ensemble dans un nouvel endroit et que les deux parties ont des comptes impayés, Hydro cherchera à recouvrer la totalité du montant en souffrance.

Dans le cas qui nous intéresse, Hydro avait apparemment conclu que la mère et la fille avaient emménagé ensemble dans un nouvel endroit. Après confirmation du contraire, Hydro a avoué son erreur et a affirmé qu'elle n'aurait pas dû songer à couper le courant de la mère parce que sa fille avait un compte impayé. Des modalités de paiement à cet égard devaient être fixées directement avec la fille. Notre plaignante a été avisée de l'information reçue et s'est montrée satisfaite du résultat.

~ ~ ~ ~

Responsabilité conjointe injuste?

Le Bureau a reçu un appel concernant un compte d'Hydro impayé. La plaignante n'avait pas payé pour le service reçu à son ancienne adresse où elle vivait avec son ex-mari. Elle craignait être tenue seule responsable d'un compte d'Hydro impayé parce que son ex-mari ne recevait pas de service d'Hydro à ce moment-là. Hydro Manitoba l'avait avisée que si elle ne faisait pas de paiements, son salaire serait saisi. Elle a répondu qu'elle commençait à travailler à temps partiel la semaine suivante.

Nous avons appris d'Hydro Manitoba qu'il était possible d'établir des modalités de paiement raisonnables. La plaignante a par la suite accepté de payer 75 \$ toutes les deux semaines après le début de son emploi à temps partiel. Hydro Manitoba a jugé la proposition raisonnable.

Plus tard, nous avons appris que lorsque la plaignante a quitté la maison qu'elle partageait avec son ex-mari, ce dernier a continué d'y vivre pendant plusieurs mois. Bien qu'elle ait informé Hydro Manitoba de ce fait lors de son déménagement, on n'en avait pas tenu compte lors du calcul du montant en souffrance.

À notre demande, Hydro Manitoba a vérifié si notre plaignante pouvait être considérée responsable des services d'Hydro reçus uniquement par son ex-mari. Hydro a effectué un nouveau calcul du montant en souffrance et un crédit de 358,20 \$ a été porté à son compte. Hydro Manitoba a précisé qu'elle essaierait de recouvrer ce montant auprès de l'ex-mari de la plaignante.

JUSTICE MANITOBA

Nombre de plaintes reçues : 269

Nombre de demandes de renseignement et expressions de sujets de préoccupation par téléphone : 537

À l'instar des années précédentes, les 269 plaintes à l'endroit de Justice Manitoba concernaient un ensemble de problèmes touchant diverses directions et divisions du ministère. Le nombre de plaintes a augmenté de 35 et le nombre de demandes de renseignements par téléphone a diminué de 76.

Les plaintes des détenus d'établissements provinciaux représentent toujours un pourcentage important du nombre total de plaintes à l'endroit de Justice Manitoba. Au total, 170 plaintes provenaient d'établissements de correction pour adultes et adolescents. Les plaintes des détenus sont très diverses. Elles ont trait notamment au traitement médical, aux transferts, au refus de laissez-passer pour absence temporaire, au comportement du personnel, aux biens perdus, aux mesures disciplinaires, aux préoccupations relatives aux politiques ou aux programmes, aux allégations de mauvais traitement et à la mise en isolement.

Voici quelques sommaires de cas illustrant le genre de plaintes reçues. Vous trouverez des sommaires de cas se rapportant à des adolescents ainsi que des renseignements sur le rôle spécialisé que nous jouons à cet égard dans la partie du présent rapport consacrée au Service à l'enfance et à l'adolescence.

~ ~ ~ ~

Majeur ou mineur?

Un détenu du Centre de détention provisoire de Winnipeg (CDPW) a communiqué avec nous pour nous signaler que les accusations dont il faisait l'objet avaient été entendues devant un tribunal pour adultes alors qu'il était un adolescent. Il a précisé qu'on l'avait placé dans la section pour adolescents du CDPW plutôt que dans la section pour adultes. Il a en outre ajouté qu'il n'était pas le seul dans cette situation. Il disait que les adolescents dont le cas a été entendu devant un tribunal pour adultes n'avaient pas droit aux mêmes avantages que les détenus adultes du CDPW et qu'ils étaient soumis à beaucoup plus de restrictions que les détenus adultes. Puisque les accusations dont ces adolescents faisaient l'objet avaient été entendues devant un tribunal pour adultes, notre plaignant était d'avis qu'ils devraient être traités comme des adultes.

Nous avons fait part de la situation au directeur intérimaire du CDPW et avons appris par la suite que le CDPW avait revu sa politique concernant le traitement des jeunes contrevenants dont la cause est entendue devant un tribunal pour adultes. Nous avons aussi été mis au courant de l'entrée en vigueur d'une nouvelle politique exigeant que les adolescents transférés au CDPW en vertu de certains articles de la *Loi sur les jeunes contrevenants* soient traités comme des adultes.

Le plaignant a été transféré à un autre établissement de correction pour adultes avant l'entrée en vigueur de la politique. Cependant, il a été informé des changements qui ont fait suite à la plainte qu'il avait déposée.

~ ~ ~ ~

Accident, saisie ou voies de fait?

En mars 1996, un détenu du Centre de détention provisoire de Winnipeg (CDPW) a communiqué avec nous,

alléguant qu'il avait été agressé par des agents correctionnels qui l'escortaient dans un ascenseur. Il affirmait qu'on lui avait menotté les mains derrière le dos et qu'on lui avait ordonné de s'agenouiller face au mur. Alors qu'il s'exécutait, on aurait tiré sur ses jambes par derrière, ce qui aurait entraîné sa chute. Il était tombé sur la figure et s'était fendu le menton. Il a été conduit à l'hôpital où il a reçu des points de suture au menton.

Nous avons communiqué avec le CDPW, qui nous a fait parvenir un exemplaire des rapports d'incident. Nous avons appris que le détenu avait été victime d'une crise d'épilepsie qui aurait entraîné sa chute. Nous avons aussi appris que les Services correctionnels pour adultes enquêtaient sur l'incident. Nous avons demandé par écrit au ministère de nous informer des résultats de l'enquête interne. Cependant, une émeute survenue à l'établissement de correction de Headingley a eu pour effet de retarder l'enquête.

Par la suite, le plaignant a reçu une lettre du ministère l'informant qu'après avoir examiné la preuve fournie par le personnel correctionnel et médical ainsi que la version des faits du plaignant, il était parvenu à des résultats inconcluants. Le ministère précisait qu'il n'avait pu conclure ni à une chute causée par un geste délibéré du personnel, ni à une crise d'épilepsie accidentelle ou circonstancielle.

Lorsque nous avons communiqué avec le plaignant pour discuter avec lui du contenu du rapport, il se disait insatisfait de la réponse du ministère et avait l'intention de consulter son avocat. Il considérait cette réponse du CDPW comme une tentative de camoufler l'incident. Puisque le rapport du CDPW mentionnait que l'incident pouvait sembler suspect et que les résultats de l'enquête interne étaient inconcluants, nous avons poursuivi notre enquête auprès du ministère dans le but d'obtenir des éclaircissements.

D'autres discussions avec des cadres supérieurs du ministère au sujet de l'enquête interne n'ont fait ressortir aucune tentative de camouflage de l'incident. L'enquête n'a pu prouver le bien-fondé des allégations du plaignant et nous n'avons pu déterminer ce qui s'était passé dans l'ascenseur.

Toutefois, notre examen nous incitait à croire que la politique des services correctionnels pour adultes relative aux constats de police n'a pas été observée.

Cette politique prévoit que les policiers doivent être appelés pour faire enquête et considérer la possibilité de porter des accusations chaque fois qu'une personne est blessée au point de nécessiter des soins médicaux. Dans le cas présent, les policiers n'ont pas été appelés à faire enquête même si la blessure du plaignant faisant suite à l'incident avait nécessité des soins médicaux (points de suture au menton).

Nous avons appris du ministère que la police n'intervient habituellement pas dans un établissement, sauf si la victime ou le plaignant indique clairement qu'il désire déposer une plainte contre un autre détenu ou un membre du personnel. Le ministère a précisé que la police ne fait pas non plus enquête sur un incident si le détenu refuse d'avoir recours à ses services. Le ministère avait indiqué que le plaignant avait informé le personnel qu'il préférerait appeler son avocat plutôt que de déposer une plainte auprès de la police, croyant que cette dernière ne prendrait pas son cas au sérieux.

Nous avons informé le ministère que nous comprenions ses raisons de ne pas avoir communiqué avec la police, qui se fondaient sur son expérience, ainsi que la décision du plaignant de ne pas vouloir faire appel à la police. Le ministère aurait pu tout de même demander à la police de faire enquête sur l'incident, étant donné les résultats inconcluants de l'examen et la reconnaissance de circonstances suspectes entourant l'incident. La police aurait alors pu déterminer s'il fallait ou non poursuivre l'enquête. Pareille mesure aurait atténué toute perception à l'effet que le ministère tentait de camoufler l'incident.

Le ministère a reconnu que, conformément à la politique à cet égard, l'établissement doit communiquer avec la police chaque fois qu'un cas nécessite des soins médicaux. Cette politique n'ayant pas été respectée dans le cas présent, le ministère a affirmé qu'elle ferait l'objet d'un examen, tout comme les pratiques qui en découlent. Comme il semblait que le ministère avait l'intention de prendre les mesures appropriées si pareille situation se reproduisait, nous avons fait un compte rendu au plaignant puis fermé le dossier.

~ ~ ~ ~

Inversion de médication

Un détenu de l'établissement de correction de Brandon nous a avisés qu'il avait reçu le mauvais médicament pendant qu'il était placé en isolement. Il disait qu'il prenait régulièrement des médicaments prescrits sous ordonnance pour un ulcère et que la médication qu'il avait reçue par erreur avait entraîné des nausées.

À la suite de notre enquête, l'établissement a confirmé que le détenu avait effectivement reçu la mauvaise médication, parce qu'un agent correctionnel l'avait inversée avec celle d'un autre détenu. On nous a expliqué que le nom du plaignant et celui de l'autre détenu étaient clairement indiqués sur les contenants des médicaments qui leur étaient prescrits, mais qu'à la suite d'une erreur humaine, l'agent correctionnel avait donné le mauvais contenant aux détenus concernés.

Vu la gravité de la situation, le superviseur médical de l'établissement a examiné de plus près ce qui s'était passé. Le plaignant avait été placé en isolement en raison de son comportement répréhensible et n'avait pas reçu ses médicaments du personnel infirmier à l'heure habituelle. C'est donc un agent correctionnel qui a distribué le mauvais médicament par la suite. Après avoir examiné la situation, le superviseur médical a ordonné que seul le personnel infirmier devrait être autorisé à donner les médicaments aux détenus et ce, afin de minimiser les risques de voir un pareil incident se reproduire.

~ ~ ~ ~

Conditions de vie inacceptables

Dans le cadre de notre examen des sujets de préoccupation individuels et de nos visites, nous surveillons régulièrement les conditions de vie qui prévalent dans les établissements de correction.

Au cours d'une visite de l'établissement de correction de Portage, un établissement pour femmes, nous avons eu l'occasion de constater l'état des installations de l'aire d'isolement située au sous-sol. Cette aire de détention abrite des détenues dont le comportement nuit au bon fonctionnement de l'établissement. À la vue de l'endroit, nous nous sommes demandé s'il était approprié et convenable de garder dans un tel lieu des détenues pendant toute période prolongée. Nous avons noté que les cellules étaient assez étroites et qu'elles n'étaient équipées que d'une toilette. Il n'y avait pas d'évier avec eau courante pour boire ou se laver.

Nous avons déjà abordé la question du manque d'installations sanitaires dans cette aire avec des fonctionnaires d'Environnement Manitoba et le directeur de l'établissement de correction de Portage. Environnement Manitoba était d'avis que si l'établissement fournissait une louche, un seau et de l'eau potable, les exigences en matière de santé publique seraient respectées. La recommandation d'Environnement Manitoba se fondait sur l'information selon laquelle les détenues demeuraient dans cet endroit jamais plus que deux ou trois jours consécutifs à la fois.

Depuis, nous avons appris qu'au moins huit détenues étaient demeurées dans l'aire d'isolement pendant une période variant entre six semaines et six mois. Souvent, on ne fournissait même pas de louche et de seau sous prétexte qu'il était parfois impossible de le faire en raison du comportement imprévisible et destructeur des détenues.

Le cas d'une détenue qui se trouvait dans l'aire d'isolement depuis plus de six mois consécutifs nous inquiétait tout particulièrement. On nous a dit qu'en raison de son comportement, l'établissement ne pouvait lui fournir de matelas parce qu'elle l'aurait détruit. Comme il n'y avait aucune plate-forme surélevée dans sa cellule, elle dormait le plus souvent sur des couvertures étendues sur le plancher de ciment.

Dormir sur le ciment

Nous avons fait part de nos inquiétudes au sujet des conditions de vie au directeur exécutif des Services correctionnels pour adultes, qui nous a dit qu'il existait un projet de rénovation de cette aire, mais qu'il fallait que le Conseil du Trésor l'approuve avant qu'on ne le mette à exécution. Nous avons appris par la suite que le projet en question, qui engendre des coûts importants, était considéré comme secondaire par rapport à d'autres projets de rénovation.

Cette réponse nous a grandement inquiétés car les conditions de vie observées dans l'aire d'isolement nous semblaient inacceptables. Par ailleurs, il devenait de plus en plus clair pour nous que les détenues y étaient gardées pendant de longues périodes.

Nous avons continué de rappeler l'urgence de la situation aux fonctionnaires du ministère. Par la suite, nous avons appris que le directeur avait obtenu la permission de procéder de toute urgence aux rénovations de l'aire d'isolement. Entre autres choses, les toilettes ont été remplacées et des éviers, dont on avait grand besoin, ont été installés dans l'aire de détention.



Curateur public

Entre autres fonctions prévues par la Loi, le curateur tient lieu de curateur au nom d'une personne considérée incapable de gérer ses propres affaires, d'administrateur officiel, d'examineur des demandes de curatelle privée, de tuteur d'instance de mineurs et de personnes souffrant de troubles mentaux, et de fiduciaire des fonds payables aux mineurs.

En 1997, le bureau a reçu 31 plaintes à l'endroit du curateur public. Elles provenaient habituellement de la famille des clients du curateur public ou des clients eux-mêmes. Les préoccupations étaient liées aux frais exigés, aux décisions concernant la vente des biens, au refus de transmettre aux membres de la famille de l'information sur le client et aux décisions du curateur public relatives aux conditions de vie d'un client donné.

Nous continuons de jouir d'une excellente coopération et d'obtenir des réponses rapides dans le cadre de nos enquêtes. Voici deux exemples de cas ayant fait l'objet d'une enquête.



Qui possède quoi?

Si les clients du curateur public hospitalisés ou autrement confinés à l'extérieur de leur demeure ont de bonnes chances d'y retourner, leur mobilier et leurs autres biens non périssables sont entreposés. Lorsqu'un client a peu de chances de retourner dans sa demeure, ses biens peuvent être vendus aux enchères et le produit crédité à son compte.

Nous avons reçu un appel d'une personne qui nous a fait part de ses préoccupations concernant la vente aux enchères imminente d'une partie de son mobilier et de ses antiquités. Elle disait que ses biens se trouvaient au domicile d'un client de la curatrice publique et que celle-ci avait autorisé la vente aux enchères des biens du client, qui devait avoir lieu quelques jours plus tard. Elle ajoutait que la vente avait été annoncée dans le journal local et que bon nombre des articles inscrits étaient ses biens personnels et non pas ceux du client concerné. Elle avait tenté de régler la situation avec le bureau du curateur public, mais sans succès.

Nous avons donc communiqué avec la curatrice publique qui nous a informés que les articles en litige seraient

seraient retirés de la liste des articles mis en vente. La curatrice publique a ensuite communiqué avec la plaignante et a exigé qu'elle lui présente une preuve attestant que les biens lui appartenaient avant de les lui remettre. La plaignante a accepté la proposition et était ravie d'avoir la possibilité de prouver ses prétentions. Ses préoccupations immédiates concernant la vente éventuelle de ses biens se sont estompées du même coup.

~ ~ ~ ~

Qui dit vrai?

Lorsqu'un client de la curatrice publique meurt sans laisser de testament, un membre de sa famille habitant au Manitoba peut être invité à administrer sa succession. Si une telle personne est introuvable, la curatrice publique peut demander au tribunal de l'autoriser à assumer ce rôle en respectant les dispositions de la *Loi sur les successions ab intestat*, qui se rapporte aux successions non testamentaires.

À la suite du décès d'un client, le bureau du curateur public s'est donné comme politique de joindre tous ses proches parents vivant au Manitoba afin de déterminer si l'un d'entre eux consent à administrer la succession. Dans le cas qui nous intéresse, le client n'avait pas laissé de testament et il avait une succession importante à répartir.

Trois ans après le décès du client de la curatrice publique, nous avons reçu une plainte d'un membre de la famille du défunt vivant à l'extérieur de la province. La plaignante mettait en doute la façon dont la curatrice publique s'était occupée de la succession. Elle mentionnait un certain nombre de mesures prises par la curatrice publique avec lesquelles elle-même et d'autres membres de sa famille étaient en désaccord. Essentiellement, il s'agissait du fait qu'une parente vivant au Manitoba n'avait pas été rejointe ni invitée à administrer la succession, tel que requis par la Loi. La plaignante était d'avis que si cela avait été fait, la parente en question aurait accepté d'administrer la succession et les problèmes de succession actuels ne se seraient pas produits. Elle avait fait part de ses préoccupations au bureau du curateur public mais sans parvenir à régler la question. Elle a donc décidé de faire appel à nous.

Notre enquête auprès de la curatrice publique nous a permis d'apprendre que tous les proches parents vivant au Canada avaient été rejoints et avaient exprimé le vœu que le curateur public administre la succession. Nous avons alors transmis cette information à la parente qui vivait au Manitoba. Cette dernière affirmait catégoriquement que le bureau du curateur public ne lui avait jamais demandé si elle désirait administrer la succession. Le bureau du curateur public affirmait de manière tout aussi catégorique qu'il avait communiqué avec elle à ce sujet.

Nous avons abordé la question avec l'agent d'administration auprès des clients, qui avait communiqué initialement avec les membres de la famille. Nous avons appris que la parente vivant au Manitoba avait bel et bien été rejointe, mais qu'on ne lui avait pas demandé si elle voulait administrer la succession. Une fois cette information confirmée, la résidente du Manitoba a exprimé son désir d'administrer la succession. La curatrice publique a porté le cas devant le tribunal, qui devra déterminer si la résidente du Manitoba doit être nommée administratrice ou si la curatrice publique continuera à administrer la succession.

La plaignante s'est montrée satisfaite de ce résultat et du fait que la situation sera examinée comme il se doit par le tribunal.

TRAVAIL MANITOBA

Nombre de plaintes reçues : 19

Nombre de demandes de renseignements et expressions de sujets de préoccupation par téléphone : 27

Les plaintes déposées contre Travail Manitoba se rapportaient entre autres à la Direction des normes d'emploi, à la Direction mécanique et technique, au Bureau des conseillers des travailleurs et à la Commission du travail du Manitoba.

Le sommaire de cas ci-dessous aborde la question des dépôts requis pour en appeler d'une ordonnance auprès de la Commission du travail du Manitoba.

~ ~ ~ ~

Qui décide?

Un particulier nous avait fait part de ses déboires avec la Direction des normes du travail, qui relève de Travail Manitoba. Il était d'avis que la Direction n'a pas le pouvoir d'examiner une demande d'indemnité pour salaire impayé tant qu'une relation employeur employé n'a pas été établie. Les travailleurs auxquels il faisait référence étaient à son avis des sous-traitants plutôt que des employés. Il avait aussi l'impression qu'on lui enlevait son droit d'en appeler en l'obligeant à verser un dépôt pour se faire entendre.

Après avoir examiné la plainte, nous ne pouvions conclure que la Direction avait outrepassé son mandat ou que sa décision était déraisonnable. Nous avons donc informé le plaignant que nous ne pouvions faire de recommandation à ce sujet.

À l'heure actuelle, pour en appeler d'une ordonnance de la Direction des normes d'emploi, l'appelant (autre que l'employé) doit verser un dépôt égal au moindre des montants suivants : le montant des salaires dus ou 300 \$ (*Loi sur le paiement des salaires*).

Le président de la Commission du travail a le pouvoir discrétionnaire de réduire ce montant si le nombre d'employés est de 20 ou plus, si le montant des salaires impayés s'élève à 10 000 \$ ou plus et si le paiement du dépôt est susceptible de causer un préjudice indu au demandeur.

En examinant ce cas, nous étions d'avis que notre plaignant n'avait pas les moyens de verser le dépôt requis, qu'il était donc incapable d'en appeler de l'ordonnance du directeur des Normes d'emploi auprès de la Commission du travail. Ce qui nous a amenés à nous demander si la législation est vraiment équitable quand le propriétaire d'une petite entreprise incapable de payer un dépôt ne peut en appeler d'une ordonnance auprès de la Commission du travail.

L'ombudsman ne peut changer la Loi, mais il peut recommander des modifications. Nous avons donc recommandé par écrit au ministre du Travail de revoir l'alinéa 8(12.3)(b) de la Loi qui exige le versement d'un dépôt et établit des conditions restrictives.

Le ministre du Travail a répondu à notre recommandation en disant que la décision d'exiger un dépôt remontait à 1992, après examen des dispositions législatives à cet effet existant ailleurs. Le ministère du Travail trouvait alors

que l'afflux important de cas portés en appel avait pour effet de retarder le paiement des montants dus aux employés.

Le ministre a ajouté qu'on était en train de préparer un projet de loi qui consoliderait la *Loi sur le congé payé*, la *Loi sur le paiement des salaires* et la *Loi sur les normes d'emploi* en un code du travail unique. Il nous a informés que cette démarche n'avait pas pour objet d'apporter des modifications substantielles à la législation, mais qu'elle avait tout de même entraîné des changements administratifs. Le ministère consultait abondamment les responsables des relations employeur-employé au sujet de la consolidation en un code dans le cadre des travaux du comité de consultation patronale-syndicale. Le ministre a donc demandé à son personnel de considérer les points que nous avons soulevés pendant la consultation en cours.

Nous étions satisfaits des mesures prises et avons demandé à être informés des changements proposés à la législation une fois la consultation terminée.

SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA

Nombre de plaintes reçues : 152

**Nombre de demandes de renseignements et expressions de sujets de préoccupation par
téléphone : 351**

Depuis 1994, le nombre de plaintes déposées contre la Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM) a doublé. Comme nous le disions dans notre rapport de l'an dernier, il n'y a pas de quoi sonner l'alarme. Depuis quelques années, la SAPM informe ses clients qu'ils peuvent exprimer leurs sujets de préoccupation auprès de notre bureau. Les litiges au sujet de la garantie, les clauses concernant les pertes totales et les examens de la responsabilité après un accident de la circulation font partie des questions les plus souvent abordées.

Les sommaires de cas ci-dessous donnent un bon aperçu de la façon dont nous examinons les plaintes déposées contre la SAPM. Cette dernière continue de collaborer avec notre bureau, comme ces exemples le démontrent.

Dans la partie du présent rapport consacrée au Service à l'enfance et à l'adolescence, on trouvera un sommaire de cas lié au programme de sécurité et d'éducation routière de la SAPM.

~ ~ ~ ~

Degré de responsabilité modifié

La fille du plaignant conduisait le véhicule familial et s'apprêtait à tourner à droite pour s'engager dans la voie d'accès de son domicile. Le conducteur du véhicule qui la suivait avait apparemment tenté de se faufiler entre le véhicule familial et le boulevard et une collision avait eu lieu. L'autre conducteur avait dit que la fille s'était d'abord dirigée vers la gauche avant d'amorcer son virage à droite. La SAPM ne disposait d'aucun témoin indépendant ou autre pour l'aider dans son examen de la responsabilité de l'accident. Elle a par la suite établi que la fille du plaignant était responsable à 75 % de la collision parce qu'elle avait tourné dans le sens contraire de celui qu'elle avait indiqué.

L'information obtenue au départ indiquait que la SAPM jugeait son examen de la responsabilité équitable parce qu'en règle générale, la responsabilité va au véhicule qui fait le changement de direction. Cependant, après avoir étudié attentivement les circonstances entourant l'accident et examiné le *Code de la route*, il nous semblait qu'une plus grande responsabilité aurait dû être attribuée à l'autre conducteur, car il avait tenté de dépasser à droite et que cela est interdit par le *Code de la route*.

Nous avons étudié la question plus en profondeur avec la SAPM et rencontré le directeur responsable afin de discuter de l'examen de la responsabilité. À la suite de cette réunion, la SAPM a reconsidéré le dossier et nous a informés que la responsabilité incombant à la fille du plaignant serait réduite à 25 %.

~ ~ ~ ~

Demande d'indemnité refusée

Le plaignant avait déposé une plainte à notre bureau après que la SAPM eut refusé sa demande d'indemnité à la suite d'un vol, parce qu'il n'avait pas renouvelé sa police d'assurance Autopac. La date du renouvellement était apparemment le 23 février, mais le plaignant croyait que c'était le 28 février. Il disait qu'il avait toujours payé ses

primes à la fin de février sans problème et ce, depuis 20 ans. Son véhicule avait été volé le 26 février, soit trois jours après la vraie date du renouvellement et deux jours avant la date que le plaignant croyait être la date du renouvellement.

Avant de se tourner vers notre bureau pour obtenir de l'aide, le plaignant et son avocat avaient approché la SAPM pour obtenir une compensation à titre gracieux. La SAPM a refusé d'obtempérer à leur requête en disant que le client est responsable d'examiner ses documents d'immatriculation. Elle soulignait que les vignettes autocollantes placées sur la plaque d'immatriculation indiquent clairement le jour et le mois de la date d'expiration, tout comme le certificat d'immatriculation. Par conséquent, elle considérait que le conducteur aurait dû remarquer le changement de la date de renouvellement.

Sur le plan technique, la décision de la SAPM de refuser la demande d'indemnité se défendait. Cependant, après avoir examiné les circonstances entourant ce cas, nous avons demandé à la SAPM de reconsidérer les faits. La SAPM nous a informés qu'elle n'avait pas l'intention d'étendre la période de garantie jusqu'à la date du sinistre. Après avoir examiné le dossier du client, la SAPM a constaté qu'elle lui avait rappelé sa date de renouvellement à plusieurs reprises. La Société était d'avis qu'elle avait rempli ses obligations à son égard. Elle jugeait que le plaignant ne s'était pas conformé aux exigences en matière de paiement et refusait sa demande d'indemnité pour cette raison.

Nous avons de la difficulté à comprendre la position de la SAPM et trouvions que sa décision de refuser la demande d'indemnité était techniquement correcte, certes, mais sévère. Nous avons demandé au vice-président responsable des demandes d'indemnité d'examiner la question. À la lumière de cet examen, nous avons été informés que le dossier du client démontrait clairement que le non-renouvellement de sa garantie constituait une exception à ses pratiques de renouvellement habituelles. La SAPM était prête à accepter qu'il ne s'agissait là que d'une omission non intentionnelle de la part du client. Elle admettait aussi que le refus de sa demande d'indemnité serait sévère et injuste.

La SAPM a donc accordé une compensation à titre gracieux. Notre plaignant s'est dit heureux de l'aboutissement de ses démarches et a indiqué qu'il allait dorénavant renouveler sa police avant la date d'expiration.

~ ~ ~ ~

Paiement à temps ou amende

Un particulier avait appelé à notre bureau pour nous dire que le versement final de sa prime d'assurance tombait un dimanche. Il nous a informés que les formules de la SAPM mentionnaient que si la date d'échéance tombait une fin de semaine, les gens pouvaient payer leur prime le jour ouvrable suivant. Notre plaignant habitait le Manitoba rural et le jour ouvrable suivant dans sa localité tombait un mardi, le centre Autopac local étant fermé ce lundi-là. Quand il s'était présenté au Centre le lendemain, on lui avait dit qu'il devait payer un supplément de retard de 40 \$.

Quand notre plaignant avait communiqué avec la SAPM à ce sujet, cette dernière refusait de revenir sur sa décision. Le plaignant trouvait cette décision injuste car le jour ouvrable suivant dans sa localité tombait un mardi plutôt qu'un lundi.

Nous avons fait enquête auprès de la SAPM et après qu'on lui eut confirmé que le jour ouvrable suivant était bien le mardi, elle a accepté d'annuler le supplément de retard de 40 \$, réglant du même coup le problème du plaignant.

~ ~ ~ ~

Question de valeur

È

Comme d'habitude, certaines plaintes à l'endroit de la SAPM concernaient le règlement des demandes d'indemnité pour perte totale. Dans un des cas, une personne avait communiqué avec nous pour nous dire que la SAPM lui avait offert 1 025 \$ pour son véhicule. Elle disait que la SAPM considérait cette offre comme finale, à moins qu'elle ne prouve que son véhicule avait une plus grande valeur. Notre plaignante nous a informés qu'elle avait toujours maintenu son véhicule en excellent état et effectué les réparations nécessaires sans délai. Elle disait que ses négociations avec Autopac étaient dans une impasse.

Nous avons communiqué avec la SAPM afin de savoir sur quoi son évaluation était fondée. Après réception de notre demande, la SAPM a obtenu

copie d'une évaluation comparative indiquant la valeur de nombreux véhicules comparables, dont on se sert pour établir une valeur raisonnable. En raison du kilométrage peu élevé du véhicule de notre plaignante, la SAPM a augmenté son offre de règlement à 2 000 \$. Notre plaignante jugeait la nouvelle offre de règlement satisfaisante et a décidé de l'accepter.

Apparemment, notre plaignante n'avait jamais fait part de ses objections à la SAPM directement. On nous a dit que ce n'était que lorsque nous étions entrés en jeu que la SAPM avait su qu'il y avait un litige. Une fois au courant de ce fait, la SAPM a pris d'autres mesures pour vérifier son évaluation du véhicule de notre plaignante.

Dans une autre situation similaire, une personne avait communiqué avec nous pour se plaindre que la SAPM avait sous-évalué son véhicule à 1 300 \$. Elle se disait aussi préoccupée du fait que sa demande d'indemnité faisait l'objet de deux franchises, ce qu'elle trouvait injuste.

Afin de clarifier les choses, nous avons communiqué avec la SAPM qui nous a confirmé l'existence de deux franchises, liées à deux demandes d'indemnité antérieures. Les dommages faisant l'objet de ces demandes d'indemnité n'avaient jamais été réparés et avaient été pris en compte au moment de déterminer le montant du règlement offert.

Il semblait à prime abord que notre plaignante trouvait injuste le fait que deux franchises s'appliquaient à sa demande d'indemnité, mais force était de constater que c'était l'offre de règlement qui causait problème. Après avoir reçu notre requête, la SAPM a procédé à une nouvelle évaluation du véhicule. Elle a obtenu une évaluation comparative dont elle a tenu compte pour modifier l'évaluation. La plainte a été réglée quand notre plaignante a reçu un paiement supplémentaire de 346,28 \$.

Nous avons appris que la SAPM demande une évaluation comparative quand elle se rend compte que la valeur de rachat proposée fait l'objet d'un litige. Dans les deux cas précités, la SAPM n'avait pas demandé d'évaluation comparative parce qu'elle ne savait pas que son évaluation était contestée. Une fois la SAPM informée de ce fait,

les deux cas ont été réglés à la satisfaction des plaignants.

~ ~ ~ ~

Des excuses s.v.p.!

Nous avons reçu une lettre d'une femme qui disait avoir été impliquée dans deux accidents à la suite desquels elle avait subi une blessure nécessitant une chirurgie. Elle avait transmis à la SAPM les factures de deux entreprises distinctes. La SAPM avait écrit à la plaignante pour lui dire qu'elle refusait de payer les factures et avait envoyé une copie de sa lettre aux deux entreprises.

La lettre contenait beaucoup de renseignements médicaux personnels qu'aucune des entreprises n'était autorisée à connaître ni à recevoir. Notre plaignante se disait irritée de constater que ses renseignements médicaux personnels avaient été transmis à des tiers. Elle trouvait que la SAPM avait violé son droit à la vie privée en envoyant ces renseignements.

La SAPM nous a informés qu'elle n'avait pas l'habitude de divulguer des lettres contenant des renseignements personnels à des tiers. La situation était déplorable et la question a été abordée avec l'évaluateur concerné.

Après avoir parlé avec la plaignante, nous étions d'avis que l'envoi d'une lettre d'excuse serait appropriée et nous en avons discuté avec la SAPM. Le vice-président responsable des demandes d'indemnité a par la suite écrit à la plaignante pour s'excuser et l'assurer que des mesures seront prises pour éviter que pareille situation ne se reproduise.

~ ~ ~ ~

Trop jeune – demande d'indemnité refusée

Tous les cas précités concernaient des difficultés liées à la position adoptée par la SAPM. Nous avons également choisi de faire état d'une plainte d'un particulier dont la demande d'indemnité à Autopac a été rejetée pour une bonne raison.

Dans sa lettre à notre bureau, notre plaignant disait qu'il demeurait dans une région rurale du Manitoba et qu'en septembre, son camion à grains était tombé en panne alors qu'il était sur le point de terminer sa récolte. En réparant le véhicule, il a réalisé qu'il aurait besoin d'aide. Il a alors demandé à son fils de 13 ans, qui revenait de l'école, d'aller chercher de l'aide au champ. Pendant qu'il conduisait seul un camion d'une demi-tonne sur une route municipale en gravier, il a perdu la maîtrise du véhicule qui a fait plusieurs tonneaux avant de se retrouver dans un ravin. Le garçon ne s'était heureusement pas blessé. Le montant des dommages atteignait presque 20 000 \$.

Dans sa lettre à notre intention, le père admettait qu'il avait contrevenu à la Loi en demandant à son fils n'ayant pas l'âge de conduire de prendre le camion, mais trouvait qu'il ne méritait pas qu'on le pénalise de 20 000 \$. Il disait qu'il souscrivait à des assurances afin de se protéger financièrement en cas de désastre, et trouvait injuste qu'un mauvais jugement de sa part ait pour effet d'annuler sa protection.

Dans sa lettre faisant état du refus de la demande d'indemnité, la SAPM faisait référence à plusieurs articles de la *Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba* nettement en faveur du refus. En discutant avec le personnel de la SAPM, nous avons appris que la demande avait été refusée parce que notre plaignant avait sciemment confié le véhicule à une personne qui était ni qualifiée pour le conduire, ni autorisée par la Loi à le faire. La SAPM considérait cela comme une contravention essentielle aux conditions de la police d'assurance.

Étant donné les circonstances, nous ne pouvions affirmer que la décision de la SAPM de refuser la demande d'indemnité était sévère ou injuste. Nous avons donc dit à notre plaignant que la position de la SAPM était raisonnable et conforme à la législation.

RESSOURCES NATURELLES MANITOBA

Nombre de plaintes reçues : 22

Nombre de demandes de renseignements et expressions de sujets de préoccupation par téléphone : 33

Nous avons reçu 22 plaintes de particuliers se rapportant à des questions relevant de Ressources naturelles Manitoba. Il s'agissait le plus souvent de questions liées au drainage, aux permis, aux frais de service et à la vente de terres domaniales.

~ ~ ~ ~

Achat de terrain retardé

Notre plaignant voulait acheter 12 acres de terres domaniales et à l'automne de 1995, on lui avait dit qu'il avait rempli toutes les exigences et que sa demande était acceptée. Le plaignant a alors payé le montant total de la vente par chèque, que le ministère a encaissé. Au bout de neuf mois, la vente n'avait toujours pas eu lieu et une plainte a été déposée à notre bureau.

Nous avons fait enquête auprès du ministère après que notre plaignant eut reçu, en octobre 1996, une lettre l'informant qu'à la suite d'un examen ministériel, la vente avait été annulée. Aucune raison n'était invoquée. Le ministère disait tout simplement à notre plaignant que le prix d'achat du terrain lui serait remboursé avec intérêts.

Le ministère nous a ensuite expliqué par écrit que son refus était fondé sur « les relations d'affaires insatisfaisantes » du demandeur avec les autres parties concernées.

En examinant la question, nous avons constaté que notre plaignant n'avait pas été avisé des raisons de l'annulation de la vente, ni de son droit d'exiger un examen de la décision rendue par le comité provincial d'utilisation des terres. Nous avons donc soulevé cette question auprès du ministère, qui a par la suite envoyé une lettre au demandeur, l'informant des raisons de l'annulation de la vente et de son droit d'en appeler de cette décision.

Le plaignant était plutôt mécontent de la tournure des événements et exprimait des doutes sur la légitimité des raisons invoquées. Il disait qu'il ne se rappelait pas avoir déjà eu des relations d'affaires insatisfaisantes avec le ministère.

Des dispositions ont été prises afin que nous puissions examiner les dossiers du ministère concernant cette vente. Notre examen n'a révélé aucun renseignement appuyant une annulation de la vente. Nous avons écrit au ministère pour lui dire que le délai et l'absence de raisons légitimes en faveur de l'annulation de la vente nous amenaient à nous demander si le traitement de la demande de notre plaignant avait été juste et équitable. Nous lui avons aussi demandé s'il pouvait nous fournir des renseignements appuyant sa décision d'annuler la vente.

Le ministère a répondu à notre lettre en indiquant que si notre plaignant jugeait que sa demande avait été injustement refusée, il n'avait qu'à en appeler de la décision en demandant au Comité provincial d'utilisation des terres de l'examiner.

C'est ce qu'a fait notre plaignant le 25 novembre 1996, par l'entremise de son avocat. Ce qui n'a pas pour autant mis un terme à notre participation, quand il est devenu évident que l'examen de la demande ne se ferait pas à

point nommé.

Dans une lettre datée du 14 février 1997, le sous-ministre nous avait dit que la procédure d'appel serait jugée « prioritaire » et que la prochaine réunion du Comité devait se tenir le 11 mars. Mais la décision n'a été rendue que le 11 juin 1997, à la suite d'une série de reports. Ce n'est pas avant le 30 juillet 1997 que notre bureau a été avisé officiellement de la décision du Comité d'autoriser la vente. On nous a alors dit qu'avant que la vente ne prenne effet, un arrêté en conseil serait

nécessaire. En septembre 1997, on a approuvé l'arrêté en conseil et pris les dispositions pour que la vente prenne effet.

Cette réponse a permis de régler la question soulevée par notre plaignant, mais nous jugions tout de même le traitement de ce cas injuste et les délais déraisonnables.

~ ~ ~ ~

Titres de propriété qui n'arrivent pas

En janvier 1997, nous avons reçu une plainte d'un ancien résident du Manitoba qui demeure maintenant en Colombie-Britannique. En juin 1996, il avait lu une publicité dans le Winnipeg Free Press indiquant que des terres domaniales étaient mises en vente. L'achat d'une terre l'intéressait et en juillet, il avait retourné une convention d'achat dûment signée à Services du gouvernement Manitoba, accompagnée d'un mandat poste pour payer les frais connexes. Le personnel des Services de gestion foncière lui avait dit qu'il recevrait son titre de propriété sous peu.

Quand notre plaignant a communiqué avec nous six mois plus tard, il n'avait toujours pas reçu son titre de propriété.

Nous nous sommes informés auprès des Services de gestion foncière, qui a transmis notre demande au Centre d'information géographique de Ressources naturelles Manitoba. Au Centre, on nous a dit que le délai était attribuable à des problèmes de dotation du personnel. Une seule personne assurait le traitement des demandes, en plus d'assumer ses autres responsabilités. Les documents nécessaires, y compris les arrêtés en conseil, devaient être préparés afin d'autoriser la vente. Le long délai était apparemment attribuable à la préparation de ces documents.

Notre plaignant a reçu ses titres de propriété en avril 1997. Nous avons appris que le ministère a embauché depuis du personnel supplémentaire pour aider à la préparation et au dépôt des documents afin de minimiser les délais dans le transfert des titres.

COMMISSION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Nombre de plaintes reçues : 49

Nombre de demandes de renseignements et expressions de sujets de préoccupation par téléphone : 136

En 1997, le nombre de plaintes à l'endroit de la CAT a augmenté de 6. On comptait également 26 demandes de renseignements par téléphone de plus. La majorité des plaintes se rapportaient à des demandes d'indemnité refusées.

Les demandeurs sont d'abord encouragés à utiliser les voies de recours prévues par la CAT puis à se présenter devant la commission d'appel avant de déposer une plainte à notre bureau. Cependant, comme c'est le cas avec les autres ministères ou organismes du gouvernement, nous pouvons également chercher à obtenir des renseignements permettant de déterminer si le recours au droit d'appel est approprié.

Nous sommes heureux de rapporter que nos relations professionnelles avec la CAT sont excellentes. Nous avons créé un système efficace qui nous permet d'obtenir des renseignements précis en nous adressant au bureau du chef des opérations de la CAT. De temps à autre, le personnel de notre bureau se réunit avec le chef des opérations et le personnel de la CAT afin de discuter des questions et de s'assurer de l'efficacité de nos relations de travail.

Le cas que nous avons choisi d'aborder cette année concerne notre examen d'une plainte que nous avons reçue à propos d'une décision de la commission d'appel. Il s'agit d'un exemple de cas qui n'a pas nécessité de recommandation officielle et qui a été réglé après que nous eûmes soumis au chef des opérations un rapport proposant un nouvel examen de la demande.

~ ~ ~ ~

Justice différée...

En mai 1991, notre plaignante s'était blessée au poignet gauche pendant qu'elle exerçait sa profession d'infirmière. Le diagnostic initial était une tendinite. Elle avait reçu des indemnités d'accident de travail le temps qu'elle se remette de sa blessure. Le jour de son retour au travail, en juin 1992, elle s'était blessée de nouveau au poignet et a eu de nouveau droit à des indemnités.

En mars 1993, notre plaignante apprenait qu'elle cesserait de recevoir des indemnités de remplacement de revenu à compter du 15 mars. La division responsable des indemnités était d'avis que la preuve médicale établissait qu'elle s'était remise des effets de sa blessure au travail.

On lui a alors proposé d'éviter de s'engager dans certaines activités afin de prévenir d'autres blessures. Cependant, la CAT avait jugé que la *Loi sur les accidents du travail* ne prévoyait aucune forme de compensation pour ce genre de mesure préventive. La division jugeait que les problèmes de santé que la demanderesse continuait d'éprouver n'étaient pas liés aux blessures subies au travail.

Notre plaignante disait que divers spécialistes lui avaient recommandé de se recycler et de quitter les sciences

infirmières. En septembre 1993, sur la foi des conseils de ses médecins traitants, elle s'est inscrite dans un collège communautaire pour suivre un cours lié à sa profession d'infirmière, qu'elle a terminé avec succès en 1994.

Dans l'intervalle, notre plaignante en a appelé de la décision de la CAT de cesser de lui verser des indemnités. Elle jugeait avoir droit à des indemnités après le 15 mars 1993, parce qu'elle se recyclait pour éviter de reprendre les activités qui avaient causé ses blessures.

La question s'est retrouvée devant le Comité d'appel, qui a demandé à la CAT de lui dire si la demanderesse était admissible aux services de réadaptation préventifs de la CAT. Le Comité d'appel a par la suite appris que la CAT était d'avis que la demanderesse avait exprimé son intention de ne pas reprendre la profession d'infirmière et qu'en renonçant à sa profession, elle renonçait du même coup aux montants qui auraient pu être versés par la CAT.

La majorité des membres du Comité d'appel ont conclu « à contrecœur » que la demanderesse n'avait pas droit à des indemnités et à des services après le 15 mars 1993. Une minorité des membres était cependant d'avis contraire.

La principale intéressée s'est adressée à notre bureau en 1995 pour exprimer son désaccord avec cette décision. Notre examen a confirmé que les renseignements médicaux et les recommandations au dossier de notre plaignante indiquaient qu'elle avait eu une tendinite à la suite d'une blessure au travail. Cependant, la politique en matière de réadaptation professionnelle n'avait pas été appliquée. La politique en question mentionne que des services de réadaptation professionnelle peuvent être fournis afin d'accélérer ou d'améliorer les chances de réintégrer le poste occupé précédemment, ou d'obtenir un autre poste s'il y a un risque que l'état ne devienne chronique. Notre examen démontrait que notre plaignante aurait dû bénéficier de services de réadaptation préventifs ou courants, avant et après le 15 mars 1993.

Nous avons écrit au chef des opérations de la CAT, en juillet 1996, pour l'informer que nous étions d'avis que la CAT aurait dû appliquer sa politique en matière de réadaptation professionnelle dans ce cas. La question a été transmise à la CAT afin qu'elle l'examine de nouveau, conformément aux dispositions de l'article 60.9 de la *Loi sur la Commission des accidents du travail*, qui prévoit que le conseil d'administration a le pouvoir d'annuler une décision du Comité d'appel quand il n'a pas appliqué la Loi, les règlements ou la politique de la CAT de manière appropriée.

En septembre 1996, le secrétaire général par intérim de la CAT nous a informés que la question nécessitait un examen plus approfondi, qui tiendrait compte de la politique du conseil d'administration concernant les « demandes d'examen en vertu de l'article 60.9 ». Conformément à la politique, l'employeur de la plaignante devait être informé de notre requête et disposait de trente jours pour présenter une soumission écrite. En octobre, nous avons appris que l'employeur ne s'opposait pas à la décision de verser des indemnités rétroactives, tant que le nouvel examen ne se limitait qu'aux questions soulevées par l'ombudsman au sujet des frais de recyclage non remboursés par la CAT. On nous a dit que notre requête, ainsi que la réponse de l'employeur, feraient l'objet d'un examen juridique. Tous ces documents seraient ensuite soumis au conseil d'administration aux fins d'étude.

Le 24 février 1997, le conseil d'administration a examiné notre requête, puis a convenu de maintenir sa décision et de porter de nouveau l'affaire devant le Comité d'appel. Il a également demandé au personnel administratif de la CAT d'examiner le dossier avant de le soumettre à une nouvelle audience. Le conseil d'administration a finalement demandé au Comité d'appel de tenir une nouvelle audience en avril 1997.

Notre plaignante a demandé à un avocat de la représenter pendant la nouvelle audience. L'audience a eu lieu en octobre 1997. La décision rendue le 27 novembre 1997 était que ***la plaignante avait droit à des indemnités et à des services de réadaptation après le 15 mars 1993, auxquels il fallait retrancher les indemnités pour***

invalidité prolongée qu'elle avait reçues, ainsi que la période de convalescence pendant laquelle elle n'avait pas droit à des indemnités.

Notre plaignante nous a informés qu'elle avait reçu son premier paiement à la mi-mars 1998. Elle se disait irritée du temps qui s'était écoulé avant que le dossier n'aboutisse, mais était enchantée des résultats.

SERVICE À L'ENFANCE ET À L'ADOLESCENCE

Nombre de plaintes reçues : 90

Nombre de demandes de renseignements et expressions de sujets de préoccupation par téléphone : 121

L'enquêtrice du Service à l'enfance et à l'adolescence a poursuivi son travail tout au long de l'année. Le nombre de plaintes est passé de 57 en 1996 à 90 en 1997. Ces plaintes étaient réparties de la façon suivante :

Éducation, écoles - 5
Services à la famille - 28
Santé - 3
Transport - 1
Justice - 53.

Le nombre de demandes de renseignements par téléphone est également passé de 86 en 1996 à 121 en 1997 :

Éducation - 1
Services à la famille - 97
Santé - 2
Justice - 15
Autres - 6.

L'enquêtrice du Service à l'enfance et à l'adolescence a continué de rencontrer des jeunes dans le cadre de visites et de réunions organisées au Centre manitobain de la jeunesse (CMJ), au Centre Agassiz pour la jeunesse (CAJ), au camp de travail de Ridge Point et à l'unité de surveillance intensive (USI) des jeunes de l'établissement de correction de Brandon. Outre les jeunes incarcérés dans les établissements de correction, l'enquêtrice a rencontré les pensionnaires du Manitoba Adolescent Treatment Center (MATC). Le but de ces rencontres était de fournir des renseignements sur notre rôle et nos fonctions, et de répondre aux questions des pensionnaires. Dans le cadre de nos efforts visant à nous rapprocher des jeunes, nous avons de nouveau eu l'honneur d'assister et de participer au pow-wow annuel du CMJ.

L'enquêtrice a également participé aux programmes de formation du personnel du CMJ et du CAJ, pour parler du mandat de l'ombudsman et de la façon dont nous donnons suite aux plaintes.

Afin de donner une vue d'ensemble de notre rôle et des sujets de préoccupation qui ont été soulevés au cours de la dernière année, nous avons tenu des réunions avec le personnel du Protecteur des enfants et du Secrétariat de l'enfance et de la jeunesse, ce qui nous a permis d'examiner les intérêts, les besoins et les droits des enfants manitobains.



SERVICES À LA FAMILLE

En 1997, nous avons officiellement ouvert 29 dossiers relevant du ministère des Services à la famille qui touchaient des enfants et des adolescents. De ce nombre, 21 se rapportaient aux Services à l'enfant et à la famille (SEF), 3 à des questions d'ordre général liées aux SEF, 2 à des adoptions, 1 à l'examen d'une enquête faisant suite au décès d'un enfant et 1 aux services fournis à un enfant ayant des besoins particuliers.

Les plaintes relevant des Services à l'enfant et à la famille se rapportaient aux droits d'accès et de visite, aux appréhensions, à la conduite du personnel, aux allégations de mauvais traitement, au droit d'accès à l'information,

aux programmes de traitement et aux paiements liés aux enfants confiés à un service de garde.

Quant aux questions d'ordre plus général, elles se rapportaient aux disputes concernant la garde d'un enfant quand il y a présence d'allégations de mauvais traitements, à la gestion à long terme des allégations de mauvais traitements non fondées, ainsi qu'à la manière de répondre aux plaintes des clients concernant les services.

Nous avons également répondu à 97 demandes de renseignements par téléphone touchant les jeunes. Nous avons dû dans bien des cas expliquer des dispositions de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*, fournir des renseignements généraux et clarifier les choses. Quand nos plaignants étaient mis au fait des voies de recours qui existent à l'intérieur du ministère, ils choisissaient bien souvent de poursuivre leurs propres démarches.

Les sommaires de cas ci-dessous donnent un aperçu du type de plaintes touchant les enfants, que nous avons examinées en 1997.

~ ~ ~ ~

Enquête menée par l'ombudsman de sa propre initiative

La Loi sur l'ombudsman prévoit ceci :

Enquêtes

15 L'ombudsman peut, sur plainte écrite ou de sa propre initiative, enquêter :

(a) sur une décision prise ou une recommandation faite, y compris une recommandation faite à un ministre, ou sur un acte accompli ou une omission commise, relativement à une question administrative, dans ou par un ministère ou un organisme du gouvernement ou par un de ses cadres, employés ou membres, lorsqu'une personne est ou peut être lésée du fait de la décision, de la recommandation, de l'acte ou de l'omission.

L'expression « de sa propre initiative » a son importance car elle permet à l'ombudsman de surveiller un processus administratif initié par le gouvernement même s'il n'a pas fait l'objet de plainte. Si l'ombudsman obtient d'un ministère, d'un organisme, des médias ou d'une autre façon des renseignements mettant en doute des questions administratives entrant dans ses attributions, il peut décider de faire enquête. Les enquêtes menées par l'ombudsman de sa propre initiative se traduisent souvent par des changements dans la politique et les méthodes au bénéfice de tous plutôt qu'à l'avantage exclusif de quelques personnes pouvant avoir été lésées.

Avec les années, au fil de nos enquêtes sur les plaintes concernant les Services à l'enfant et à la famille, nous avons constaté que dans certains cas, les plaintes déposées par les clients au sujet des services qu'ils reçoivent pouvaient se perdre en cours de route, ce qui nous préoccupait. Nous avons fait état de ce problème chaque fois qu'il se produisait à la Direction des services de soutien à l'enfant et à la famille ainsi qu'aux offices des

services à l'enfant et à la famille. En 1997, la question a fait l'objet d'une enquête de l'ombudsman menée de sa propre initiative, en collaboration avec la Direction des services de soutien à l'enfant et à la famille.

Nous avons appris qu'au cours de la dernière année, des mesures ont été prises pour améliorer la capacité à répondre des offices et de la Direction dans le but de mieux satisfaire aux besoins des clients et des localités.

On nous a informés que la Direction tentait d'amener les offices à communiquer directement avec les clients qui se plaignent du type de service reçu ou de sa qualité dès le départ. On reconnaissait que le traitement des plaintes devient parfois très formaliste et impersonnel. On empêche ainsi l'amorce d'un véritable dialogue entre l'office et le client, tout en ratant des occasions de discuter et de résoudre des problèmes mutuels.

La Direction a indiqué que le coordonnateur de l'accueil et des demandes de renseignements était parvenu à acheminer un plus grand nombre de questions aux offices, afin que le personnel des offices examine et règle davantage de questions soulevées par les clients. Elle nous a aussi informés de ses efforts visant à réduire le nombre de plaintes en provenance des régions. Si la Direction reçoit une plainte d'une région, elle est aussitôt

transmise aux Opérations régionales, afin que le personnel sur le terrain puisse la régler directement. Si une question touche plus d'un office ou d'un secteur, des réunions conjointes sont encouragées ou organisées par le personnel de la Direction.

Arbitres indépendants

La Direction nous a avisés que s'il n'y a pas de règlement en vue, elle demande à des arbitres indépendants d'examiner la situation.

La Direction croit aussi que l'embauche récente d'un directeur du développement communautaire aura pour effet d'améliorer les services aux clients et aux localités. L'objectif à long terme du directeur est de faire en sorte que les services conviennent davantage aux collectivités, ce qui profiterait aux clients.

De toute évidence, nos statistiques de 1997 semblent exprimer les résultats positifs associés à ces changements. Nous avons répondu à 97 demandes de renseignements par téléphone au sujet des Services à la famille. Pourtant, nous n'avons reçu que 21 plaintes se rapportant aux Services. Les gens qui sont informés de leur droit d'appeler ou de demander un nouvel examen devraient pouvoir régler leur sujet de préoccupation en suivant la procédure établie par la Direction des services à l'enfant et à la famille.

~ ~ ~ ~

Droit d'accès à l'information

Un ancienne cliente des SEF qui voulait avoir accès aux documents se rapportant au temps où elle était pupille des SEF avait communiqué avec nous. Elle voulait en fait obtenir la documentation relative à son séjour dans une famille d'accueil en particulier. La Direction des services de soutien à l'enfant et à la famille (la Direction) avait d'abord dit à notre plaignante qu'elle ne pouvait donner suite à sa requête, en raison de restrictions existant en vertu de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*.

Nous avons communiqué avec la Direction à ce sujet, qui nous a appris que la plaignante avait reçu un résumé des renseignements figurant dans son dossier. Si elle avait des questions précises, la Direction se disait prête à examiner son dossier de nouveau et à répondre aux questions dans la mesure du possible.

Notre plaignante nous a fourni de nouveaux renseignements de nature délicate que nous avons transmis à la Direction. Elle a par la suite reçu d'autres documents se rapportant à son séjour en famille d'accueil.

Après réception des documents précités, notre plaignante a communiqué avec nous pour nous dire qu'elle était satisfaite des renseignements fournis par la Direction, mais que rien ne se rapportait aux années 1966 à 1970. En nous enquérant à ce sujet auprès de la Direction, nous avons appris que la Direction n'avait pu trouver aucun document se rapportant à cette période.

Notre plaignante croyait qu'une partie de la

documentation ne lui avait pas été communiquée parce qu'elle mettait le personnel de l'office responsable dans l'embarras. Cependant, nous l'avons rassurée que son dossier avait été examiné par notre bureau en toute impartialité. Nous étions également en mesure de confirmer l'absence de tout document se rapportant à la période en question.

Nous avons communiqué à ce sujet avec la Direction, afin d'obtenir des clarifications sur les exigences relatives au classement des documents à l'époque concernée. On nous a répondu que les dossiers liés au bien-être de l'enfance étaient généralement constitués d'un compte rendu du suivi, de rapports sommaires et des antécédents sociaux.

La Direction venait de terminer une étude des programmes pour la région où habitait la plaignante. Nous avons examiné le rapport préliminaire de cette étude, qui indiquait que la documentation était maintenant assujettie à des normes, et que la Direction et la région avaient pris des moyens pour en assurer le respect.

Notre enquête nous portait à croire que la Direction avait tenté de répondre à la demande de notre plaignante et de fournir le plus de renseignements possible. La région reconnaissait que l'absence de documents concernant les années 1966 à 1970 dans le dossier de notre plaignante était inacceptable.

La Direction a indiqué qu'elle avait depuis adopté des normes et des mesures pour s'assurer que pareils incidents ne se reproduisent plus. Ce qui nous a amenés à conclure qu'une recommandation de l'ombudsman n'était pas nécessaire.

~ ~ ~ ~

Allégations causant du tort

Nous avons reçu une plainte d'une agence de services de garde en milieu familial de Brandon, au Manitoba, qui était autorisée à fonctionner 24 heures par jour. La responsable de l'agence avait communiqué avec nous parce que le ministère refusait de lui accorder un permis pour ouvrir un service de dépannage, à cause d'un sujet de préoccupation soulevé par l'Office des services à l'enfant et à la famille de l'ouest du Manitoba.

Le sujet de préoccupation de l'Office se fondait sur des allégations remontant à 1994, avancées contre le mari de la plaignante par la fille de cette dernière. Notre plaignante jugeait le refus d'accorder le permis à son agence déraisonnable, pour les raisons suivantes :

- les allégations, qui avaient fait l'objet d'une enquête policière et d'une enquête interne, avaient été jugées non fondées;
- aucune accusation criminelle n'avait été déposée;
- le nom du présumé coupable n'avait pas été inscrit dans le registre des cas d'enfants maltraités;
- les allégations et les conclusions de l'Office avaient été examinées par la Direction de la garde de jour pour enfants en 1994, qui avait autorisé la plaignante à continuer d'assurer le bon fonctionnement de son agence de services de garde en milieu familial ouverte 24 heures par jour;
- la fille de notre plaignante était retournée vivre au domicile familial avec sa mère et son mari;
- l'Office des services à l'enfant et à la famille de l'ouest du Manitoba avait fermé le dossier et n'avait plus eu affaire avec la famille.

Notre enquête a confirmé que l'Office ne s'était pas opposé à ce que la Direction de la garde de jour pour enfants autorise la plaignante à continuer d'assurer le bon fonctionnement de son agence de services de garde en 1994. Ce n'est que plus tard qu'elle avait fait part de ses préoccupations en se fondant sur les allégations de cette année-là, soit au moment de la demande d'obtention d'un permis pour ouvrir un service de dépannage.

Notre enquête a révélé qu'il fallait clarifier les prescriptions relatives à l'octroi de permis en cas d'allégations de mauvais traitements jugées non fondées. Il semblait nécessaire d'établir des critères à respecter par les offices quand ils répondent à des demandes de renseignements concernant des familles placées dans ce genre de situation. Nous trouvons que des politiques ou des directives devraient être adoptées pour nous assurer que des décisions justes et équitables sont

prises quand des allégations non fondées sont considérées. Nous avons donc décidé d'écrire au sous-ministre de Services à la famille afin d'obtenir des clarifications à ce sujet.

Le ministère nous a informés qu'une série d'audiences publiques avaient eu lieu avant la formulation d'amendements à la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*. Bien des gens se disaient en faveur de changements divers, y compris dans la façon dont les offices des services à l'enfant et à la famille examinent les cas d'enfants victimes de mauvais traitements et se renseignent auprès des présumés coupables en cours d'enquête. Ces séances de consultation se sont traduites par des amendements substantiels à la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*.

Le sous-ministre a indiqué que la Direction des services de soutien à l'enfant et à la famille était en train de rédiger les règlements et les règles de pratique afférents à l'adoption de la nouvelle législation. La Direction a entrepris une révision exhaustive des normes associées au programme afin qu'elles se rapprochent davantage du processus de gestion de cas intégrée. Tout au long de cette révision, l'accent sera mis sur l'amélioration de la communication avec les clients et les questions connexes.

À la lumière des changements apportés et de la mise en œuvre de la nouvelle législation, le ministère s'attend à ce qu'il y ait beaucoup moins de situations similaires à celle que nous venons de décrire. Pour notre part, nous continuerons de suivre les choses de près et comptons examiner les modifications qui entreront en vigueur en 1998.

~ ~ ~ ~

Où est mon argent?

Nous avons reçu un appel d'une plaignante qui disait qu'un employé de l'Office des services à l'enfant et à la famille de la région de l'Ouest avait communiqué avec elle pour placer une pupille de 15 ans chez elle. Elle avait accepté de l'héberger pour cinq jours tel que demandé. Sauf que l'Office refusait maintenant de la payer pour ses services

parce que son foyer d'accueil n'était pas dûment licencié.

Nous avons discuté de la situation avec les responsables de l'Office en question qui nous ont dit que l'employé avait fourni des renseignements erronés à notre plaignante. On nous a dit que notre plaignante serait payée pour la durée du placement d'urgence (5 jours) et qu'un chèque lui serait envoyé aussitôt. Elle a effectivement reçu le chèque et s'est dite satisfaite que la situation ait été clarifiée et réglée si rapidement.



SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA

La plupart des plaintes formulées à l'endroit de la Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM) concernent des adultes. Le sommaire de cas qui suit rend toutefois compte d'une situation qui risquait d'avoir des conséquences fâcheuses pour bien des jeunes.

~ ~ ~ ~

Suites données à des allégations de mauvais traitement

Nous avons reçu une demande d'un Office des services à l'enfant et à la famille (l'Office) nous invitant à examiner les suites données par la SAPM à des allégations de mauvais traitements portées contre un moniteur de conduite automobile à l'endroit de plusieurs élèves à qui il montrait à conduire.

L'Office avait obtenu d'une division scolaire des renseignements au sujet d'allégations à l'effet qu'un moniteur se

comportait de manière inacceptable dans le cadre du programme d'éducation routière donné dans une école secondaire. Les allégations se rapportaient à divers comportements (blagues de nature sexuelle, questions sur la vie personnelle de l'élève et sur ses petits amis, contacts physiques).

L'affaire avait été référée aux fins d'enquête judiciaire, mais aucune accusation n'avait été portée. L'Office était d'avis que dans l'ensemble, les témoignages des enfants semblaient cohérents

et crédibles. Il se disait préoccupé du fait de ne pas savoir quelles mesures avaient été prises par la SAPM pour assurer la sécurité des élèves inscrits au cours de conduite. C'est pourquoi il avait demandé à notre bureau d'examiner la question.

Nous nous sommes informés auprès de la SAPM où l'on nous a dit que dès que la Société a été mise au courant des allégations, le moniteur a été suspendu sans solde jusqu'à ce que l'enquête sur les allégations soit terminée. La SAPM a indiqué que si un moniteur est accusé et reconnu coupable d'une infraction criminelle, son contrat avec la SAPM prend fin immédiatement. Nous avons également appris qu'en plus d'examiner ce qui ressort de l'enquête policière ou des procédures judiciaires, la SAPM mène sa propre enquête afin de déterminer s'il y a matière à adopter des mesures disciplinaires. La SAPM peut ainsi redresser les situations au cours desquelles un moniteur ne s'est pas conformé à la politique générale de la Société.

Dans la situation qui nous intéresse, la SAPM n'a pu enquêter sur les allégations, car la police craignait qu'une telle démarche retarde l'aboutissement de sa propre enquête. Le fait qu'aucune des élèves concernées ou leurs parents n'aient déposé de plaintes auprès de la SAPM a également nui à son enquête interne, car elle était incapable d'obtenir des détails sur les prétendus incidents en raison des prescriptions juridiques visant à protéger la vie privée des mineurs.

Examen impartial

La SAPM et l'Office possédaient des renseignements qu'ils ne pouvaient s'échanger. Nous avons donc examiné les documents qui se trouvaient dans les dossiers des deux organismes. Nous avons également examiné la politique en matière de harcèlement du programme d'éducation routière, ainsi que la lettre que la SAPM envoie aux élèves et à leurs parents pour les informer des mesures qu'ils devraient prendre en cas de harcèlement présumé.

L'enquête policière a confirmé qu'aucune accusation n'avait été portée. De plus, la SAPM n'avait reçu aucun élément de preuve des parents ou des élèves venant corroborer les allégations. Par conséquent, le moniteur de conduite a pu reprendre ses fonctions. Il a toutefois été averti verbalement que si de nouvelles allégations de conduite répréhensible étaient portées contre lui, il serait immédiatement évincé du programme. Le

moniteur a été transféré à une autre division scolaire afin d'éviter qu'il soit de nouveau mis en présence d'élèves qui s'étaient plaintes de sa conduite.

À la lumière de notre examen de la politique de la SAPM et de la façon dont elle a répondu à la situation, nous étions d'avis que les allégations avaient été prises très au sérieux. La SAPM s'attend à ce que les moniteurs se comportent de manière exemplaire en tout temps. Les moniteurs du programme d'éducation routière voient environ 11 000 élèves par année. Le lien de confiance que les élèves établissent avec eux fait en sorte que tout manquement entraîne des mesures disciplinaires, afin de ne pas compromettre la relation entre les élèves et les autres moniteurs. Nous avons fait part de nos conclusions à l'Office qui s'est dit satisfait des renseignements que nous lui avons fournis.



En 1997, 48 des 53 plaintes liées à ce ministère se rapportaient aux services correctionnels pour adolescents. Elles étaient réparties de la façon suivante :

Centre Agassiz pour la jeunesse (CAJ) - 6
Unité de surveillance intensive :
établissement de correction de Brandon (ECB) - 5
Centre manitobain de la jeunesse (CMB) – 37

Les plaintes que nous avons reçues se rapportaient à des souliers jugés inadéquats, à des matelas sales, à l'identification à tort d'un jeune comme membre d'un gang, à des biens manquants et à une insatisfaction à l'égard d'un traitement médical. Les plaintes ci-dessous ont fait l'objet d'une enquête par le CMJ, le CAJ et l'ÉCB.



SERVICES CORRECTIONNELS POUR ADOLESCENTS



Retour à l'expéditeur?

Un adolescent avait communiqué avec nous pour dire que le personnel du Centre manitobain de la

jeunesse (CMJ) refusait de lui donner le nom de la personne qui lui avait envoyé une lettre peu avant. Il disait que l'envoi avait été retourné à l'expéditeur accompagné d'une lettre explicative du CMJ indiquant qu'il jugeait le contenu de cette lettre déplacé. Le personnel avait dit à notre plaignant que le contenu de la lettre se rapportait à un gang.

Nous avons abordé la question avec le directeur du Centre qui ne voyait pas d'inconvénient à divulguer le nom de l'expéditeur. Quand le superviseur de l'aire d'habitation a été mis au courant du point de vue du directeur à ce sujet, il a consenti à divulguer le nom de l'expéditeur à l'adolescent.



Où sont mes affaires?

À la suite d'une réunion avec les résidents du Centre Agassiz pour la jeunesse (CAJ), un adolescent nous a demandé de l'aider à retrouver ses vêtements et autres effets personnels. Avant son incarcération, il vivait dans une famille d'accueil que lui avait trouvée la Direction des services à l'enfant et à la famille. Il avait d'abord été détenu au Centre manitobain de la jeunesse (CMJ), où ses effets personnels devaient lui être envoyés. Après un séjour de trois mois au CMJ, il avait été transféré au CAJ où il séjournait depuis sept mois. Depuis son arrivée au CAJ, il n'avait pas encore retrouvé ses effets personnels.

Quand nous avons abordé la question avec le CAJ, celui-ci s'est engagé à retrouver les effets personnels du plaignant ou à prendre les dispositions nécessaires pour les remplacer. Un mois plus tard, tous les effets personnels ont été retrouvés, envoyés au CAJ et remis à notre plaignant.



Contraintes imposées aux jeunes contrevenants

Dans notre rapport annuel de 1996, nous avons abordé le sujet des contraintes imposées aux jeunes contrevenants. Nous avons fait enquête sur un incident pendant lequel un adolescent avait été attaché « pieds et poings liés », c'est-à-dire qu'en plus de l'avoir menotté les mains derrière le dos, on lui avait enchaîné les pieds et rattaché les

menottes aux chaînes derrière son dos. Après que nous ayons fait enquête sur l'incident, le directeur avait émis une directive à l'effet qu'un pensionnaire ne devait pas être menotté derrière le dos.

Le directeur avait aussi demandé à l'inspecteur-chef du service correctionnel d'examiner la politique et les procédures du CMJ en matière de sécurité. Au moment de la rédaction de notre rapport annuel de 1996, nous attendions notre copie du rapport de l'inspecteur-chef.

En examinant le rapport de l'examen opérationnel du Centre manitobain de la jeunesse (CMJ) en 1997, nous avons remarqué qu'il contenait plusieurs recommandations en matière de sécurité. Notre enquêteur a rencontré le directeur du CMJ afin de discuter de la partie du rapport portant sur le recours à la force et la contrainte. Nous avons appris que 24 employés avaient reçu une formation sur les extractions de chambre et les dispositifs de contrainte, donnée par les Services correctionnels pour adultes. Il s'agissait d'une formation intensive avec démonstrations et exercices pratiques, portant notamment sur les moyens de réduire la tension afin d'éviter les confrontations physiques et les altercations. Pour être titularisés, les employés devaient avoir suivi la formation et réussi un examen pratique et théorique.

Le directeur s'attendait à ce que les employés titularisés soient les premiers à répondre aux situations nécessitant une intervention. Il souhaitait que ces employés ne soient appelés que pour fixer des dispositifs de contrainte et procéder à des extractions de chambre.

Le directeur nous a également appris que le CMJ s'est procuré une chaise conçue spécialement pour assurer en toute sécurité la contrainte des adolescents en état de crise. Une fois que tout sera en place, le personnel devrait être davantage en

mesure d'utiliser des dispositifs de contrainte et de procéder à des extractions de chambre. Pour notre part, nous jugions qu'on avait bien répondu à la question que nous avons soulevée un an plus tôt.

~ ~ ~ ~

Peine cruelle et injuste?

Nous avons reçu une plainte d'un parent concernant l'unité de surveillance intensive (USI) des jeunes de l'établissement de correction de Brandon (ÉCB). La mère d'un pensionnaire mettait en doute les méthodes utilisées par le personnel de l'USI pour gérer le comportement de son fils.

Nous avons appris que l'USI avait été créée dans le but de fournir un milieu de détention pour les jeunes contrevenants rétifs, de façon à assurer la protection du personnel et des pensionnaires. Au départ, les jeunes incarcérés dans l'USI étaient placés en isolement et suivaient un programme d'intervention.

Mais l'USI semblait être devenue depuis une unité d'isolement où les jeunes ayant des problèmes de comportement étaient incarcérés. L'ampleur de ces problèmes de comportement aurait apparemment fait en sorte que les programmes mentionnés dans le manuel n'ont pu être proposés. Les méthodes de fonctionnement n'étaient plus les mêmes. La pratique différait maintenant de la politique et du but poursuivi à l'origine.

Nous avons abordé la question avec les Services correctionnels communautaires et les Services correctionnels pour adolescents. Nous avons appris que le manuel des programmes serait revu et corrigé afin d'assurer la conformité entre la politique et la pratique. On tentait aussi d'obtenir l'appui d'organismes d'aide à l'enfance pour l'élaboration de plans et de stratégies à long terme, de façon à ce que tous les jeunes incarcérés dans l'USI aient droit à des soins, à une forme de détention et à des services d'intervention appropriés.

Droits des jeunes, droits des adultes

Nous avons également examiné la politique de la Direction des services correctionnels pour adultes ayant trait au

traitement des délinquants adultes, qui fournit des renseignements sur les mesures disciplinaires. On y trouve des critères relatifs à l'établissement d'un comité de discipline et à sa façon de procéder, à la représentation par un

avocat, aux directives concernant les prises de décision, aux peines en cas d'infractions graves, à la suspension des peines, à l'appel des décisions du comité de discipline, au dossier disciplinaire, aux examens et à la formation du personnel.

La lecture des critères relatifs aux peines prévues en cas d'infractions graves par les délinquants adultes nous a permis d'apprendre qu'un délinquant ne peut être placé en isolement disciplinaire plus de quinze jours. Les critères mentionnés dans le manuel des programmes de l'USI à l'égard des règles à respecter, des mesures disciplinaires et des peines ne sont toutefois pas les mêmes. D'après ce que nous avons appris, un jeune peut être détenu dans l'USI pour une période allant de deux jours à six mois.

La politique 40-15 des Services correctionnels pour adultes concernant l'*isolement des délinquants* fait état des conditions de vie dans une unité d'isolement. Le délinquant qui y séjourne a droit aux repas et services habituels, à des conditions ambiantes normales (température, etc.), aux vêtements jugés appropriés pour cet endroit, à une literie et à un matelas (sauf si le comité de discipline en restreint l'utilisation pendant le jour), à du papier et à des crayons, et à du courrier. Il a aussi la possibilité de se raser et de se doucher au moins une fois par jour, de consulter une infirmière ou un médecin, de se faire prescrire des médicaments, des verres de contact ou un appareil auditif, de consulter un prêtre ou un ancien et d'obtenir les articles de nature religieuse qu'ils recommandent, de consulter son avocat ou d'utiliser un des moyens qui existent pour faire entendre ses griefs et, après le premier jour, de sortir de sa cellule au moins 30 minutes par jour pour faire de l'exercice ou prendre l'air (si le temps le permet).

Dans l'USI de l'ÉCB, les jeunes sont tenus de porter des combinaisons en papier et doivent obtenir le privilège de porter les vêtements habituels des pensionnaires. Les condiments accompagnant les repas, les visites familiales, les livres et les documents pédagogiques, les appels téléphoniques et le papier et les crayons sont également considérés comme des privilèges qui s'obtiennent au mérite. Ils n'ont pas droit non plus à des matelas et à une literie pendant la journée.

De toute évidence, les conditions de vie des adolescents placés en isolement disciplinaire

étaient beaucoup plus difficiles que celles des adultes. Nous avons donc écrit au sous-ministre de la Justice pour lui faire part de cette différence dans le traitement des jeunes par rapport à celui des adultes. Nous lui avons transmis la question soulevée à cet égard par les parents d'adolescents séjournant dans l'USI et par les adolescents eux-mêmes, à savoir si les conditions de détention dans l'USI constituaient une peine cruelle et inhabituelle.

Droits fondamentaux

Nous reconnaissons la gravité du comportement des jeunes incarcérés dans l'USI ainsi que les efforts du personnel visant à assurer un milieu de détention convenable aux adolescents rétifs devant être placés sous haute surveillance. Mais il ne faut pas oublier pour autant que ces adolescents ont aussi des droits qu'il importe de respecter.

L'adolescent dont il était question dans la plainte déposée à notre bureau n'est plus incarcéré dans un établissement relevant du système correctionnel pour adolescents. Pour sa part, l'enquêtrice du Service à l'enfance et à l'adolescence continue de donner suite aux plaintes individuelles. Le ministère a créé un comité qui se penche sur le cas de l'USI de l'ÉCB. Nous lui avons demandé de nous tenir au courant des progrès et des résultats

de cette étude. Nous comptons d'ailleurs surveiller ce dossier de près en 1998.

MUNICIPALITÉS

Nombre de plaintes reçues : 76

Nombre de demandes de renseignements et expressions de sujets de préoccupation par téléphone : 257

Depuis janvier 1997, il est du ressort du bureau d'enquêter sur les actes administratifs, les décisions ou les omissions de toutes les municipalités des régions urbaines et rurales de la province du Manitoba, à l'exception de la Ville de Winnipeg. Un document produit par Développement rural Manitoba en 1997 énumère au total 202 villes, districts d'administration locale, cités, villages et municipalités rurales.

À nos yeux, une telle expansion de notre sphère de compétence fournit un moyen positif d'aider les municipalités et la population à trouver des réponses à leurs diverses préoccupations à la suite d'un examen indépendant et non partisan des actes administratifs. La dernière année a été très intéressante parce qu'elle constituait une expérience d'apprentissage tant pour les municipalités avec lesquelles notre bureau a eu affaires que pour nous.

En 1997, nous avons reçu 76 plaintes et répondu à 257 demandes de renseignements par téléphone concernant les municipalités. De ce nombre, les 118 demandes se rapportant à la Ville de Winnipeg, qui n'entraient pas dans nos attributions, ont été acheminées vers les autorités concernées.

Nous avons assumé nos responsabilités à l'égard des administrations municipales sans pour autant augmenter d'effectif. Ces responsabilités nous ont amenés à répondre à un nombre croissant de plaintes. Mais nous ne sommes malheureusement pas parvenus à mener à bien nos enquêtes aussi rapidement que souhaité. Nous sommes conscients du fait que l'utilisation maximale de nos ressources humaines en vue de répondre à l'augmentation des demandes d'examen et de règlement des plaintes a soulevé le mécontentement des plaignants, des fonctionnaires faisant l'objet d'enquêtes et de notre personnel. Nous apprécions la coopération et la compréhension dont tous ont su faire preuve quand les choses n'ont pu être réglées aussi rapidement que nous l'aurions souhaité.

Les plaintes que nous avons reçues étaient aussi diverses que les endroits d'où elles provenaient. Il y avait vraiment de tout : plainte à propos de l'emplacement des bureaux municipaux, préoccupations relatives aux services municipaux, aux lotissements, aux factures d'eau, à l'emplacement des dépotoirs, à l'accès aux routes, aux inondations et au drainage, aux règlements, aux procédures du conseil, à l'évaluation des taxes foncières, etc.

En général, les gens se montraient coopératifs. Il est arrivé tout de même que l'on ait mis en doute notre compétence à mener des enquêtes et notre droit d'accès à l'information.

La législation nous oblige à aviser le directeur municipal de notre intention d'enquêter au sujet d'une plainte concernant sa municipalité. Dans certains cas, les renseignements obtenus de vive voix nous permettent de répondre au plaignant. Dans d'autres cas, il faut procéder de manière plus formelle en envoyant une lettre au directeur municipal. Une fois la réponse obtenue, nous déterminons s'il est nécessaire d'obtenir plus d'information. Le cas échéant, nous procédons à des entrevues, faisons des visites sur place, examinons des dossiers ou demandons des documents additionnels.

On nous a parfois demandé d'assister à des réunions du conseil, de rencontrer individuellement des membres du conseil ou d'interroger le directeur municipal en présence d'un membre du conseil. De telles pratiques sont parfois appropriées, mais il revient au Bureau de déterminer si elles sont requises et quand elles le sont. Des

dispositions législatives claires et précises autorisent l'ombudsman à exiger de toute personne en mesure de fournir des renseignements se rapportant à un sujet d'enquête

de le faire ou de produire tout document ou article pertinent à l'enquête. Les enquêtes sont menées en privé. S'il y a lieu, l'ombudsman peut tenir des audiences et recueillir des renseignements auprès de toute personne s'il juge que cela peut faire avancer l'enquête.

Il y a des moments au cours d'une enquête, notamment pendant la collecte de renseignements, où il serait prématuré, voire même préjudiciable d'aller à une réunion des membres du conseil pour discuter de l'enquête en question. De même, la tenue d'audiences publiques prématurées risque de porter atteinte à l'intégrité de l'enquête. Une fois l'enquête terminée, nous autorisons le dépôt de déclarations, surtout si nos conclusions sont mises en doute.

On nous a aussi demandé si le Bureau avait l'autorisation légale d'enquêter au sujet d'une plainte relative à tout acte ou décision d'une municipalité rurale antérieur au 1^{er} janvier 1997, date à partir de laquelle notre mandat s'est élargi aux administrations municipales.

Nous sommes d'avis que le Bureau est autorisé à examiner les actes, les décisions ou les omissions datant d'avant le 1^{er} janvier 1997, et que la *Loi sur l'ombudsman* ne comporte aucune disposition limitant ou excluant un tel droit. Nous pourrions refuser d'enquêter au sujet d'une plainte relative à un acte, à une décision, à une recommandation ou à une omission dont le plaignant connaissait l'existence depuis plus d'un an avant le dépôt de sa plainte. Cependant, la décision de mener ou non une enquête est laissée à notre entière discrétion.

En 1997, nous avons fait deux recommandations aux municipalités. Il en est question ci-dessous. Une de ces recommandations a été acceptée et l'autre refusée. Nous présentons aussi d'autres sommaires de cas qui illustrent les diverses questions soulevées ainsi que les mesures prises pour redresser ou clarifier la situation.

~ ~ ~ ~

Accès aux procès-verbaux du conseil refusé

Nous avons reçu une plainte à l'effet que l'ébauche des procès-verbaux des réunions du conseil de la municipalité rurale de Morton ne serait désormais accessible à la population qu'après son adoption à la réunion suivante du conseil. Le délai de deux semaines qui découlait de cette décision allait à l'encontre du principe selon lequel de tels renseignements devraient être accessibles aux contribuables et aux médias dans un délai raisonnable.

Pendant de nombreuses années, il était de pratique courante au conseil de rendre public les procès-verbaux des réunions ordinaires dès qu'ils étaient rédigés. Il était possible de prendre connaissance de l'ébauche du procès-verbal à l'hôtel de ville peu après la réunion. Cette pratique permettait aux contribuables d'accéder rapidement aux renseignements les concernant et de demander des changements au cours de la réunion suivante du conseil.

Cette pratique a été modifiée à la suite de la réunion du conseil du 2 janvier 1997, au cours de laquelle une résolution a été adoptée à l'effet que « *les notes concernant une réunion ordinaire ne seront remises à la presse qu'une fois adoptées à titre de procès-verbal au cours de la réunion suivante* ».

Après enquête, nous avons écrit au conseil pour lui faire remarquer que la nouvelle pratique semblait aller à l'encontre de la pratique administrative positive consistant à permettre aux contribuables d'accéder rapidement aux renseignements. Nous avons invité le conseil à revoir sa décision. En guise de réponse, le directeur municipal nous a fait savoir qu'après avoir examiné la question, le conseil a décidé de « *ne pas modifier sa politique à l'effet que les procès-verbaux ne peuvent être remis aux médias ou à toute autre personne avant leur adoption* ».

Comme la situation ne pouvait être réglée à l'amiable, nous avons fait une recommandation à l'effet que le conseil municipal devrait retourner à sa pratique administrative antérieure, qui consistait à rendre public les procès-verbaux des réunions du conseil dès qu'ils étaient prêts.

Peu après, le conseil a demandé à nous rencontrer afin de discuter de la situation plus à fond. L'enquêteur responsable du dossier et l'ombudsman ont rencontré les membres du conseil avec qui ils ont eu une discussion très

franche et très ouverte. Le conseil en a profité pour nous faire part des raisons qui l'ont amené à modifier la pratique en question.

Le conseil était d'avis que les procès-verbaux ne devraient pas être communiqués avant leur adoption finale afin de permettre la correction des erreurs. Le conseil trouvait aussi qu'il n'avait pas à préparer de notes à l'intention des médias et que si les médias voulaient savoir rapidement ce qui s'était passé à une réunion du conseil, ils n'avaient qu'à y envoyer un représentant.

Nous avons répondu qu'à la lumière de notre enquête, le changement de pratique semblait motivé par le désir de ne pas donner aux médias un accès rapide à l'information. Nous avons noté que le changement de pratique visait tout particulièrement les médias puisque le conseil avait décidé que « *les notes concernant une réunion ordinaire ne seront remises à la presse qu'une fois adoptées à titre de procès-verbal au cours de la réunion suivante* ».

Il nous semblait que la raison d'être d'un procès-verbal était de servir de compte rendu des actes du conseil aux fins de consultation par le conseil lui-même et les contribuables. Le changement de pratique limitait clairement l'accès des contribuables de la municipalité rurale aux décisions du conseil prises au cours des réunions publiques.

À la suite de notre rencontre, nous avons eu le plaisir d'apprendre que le conseil acceptait notre recommandation et qu'il distribuerait les procès-verbaux dans un délai raisonnable après les réunions. La résolution reportant l'accès aux procès-verbaux après leur adoption a été annulée.

Le règlement de ce cas a exigé beaucoup de temps et a donné lieu à la première recommandation de l'ombudsman à l'endroit d'une municipalité. Nous sommes satisfaits du fait que le conseil ait pleinement considéré notre évaluation du point de vue des divers intervenants, des buts du conseil et des mesures jugées nécessaires pour concilier les deux points de vue. En fin de compte, ce cas est un exemple positif d'engagement à garantir des pratiques justes en matière d'accès à l'information.

~ ~ ~ ~

Litige au sujet du nombre de places assises dans un restaurant

En avril 1997, les plaignants nous ont écrit pour nous faire part de leurs préoccupations concernant une décision de la commission responsable des ordres de modification de la Ville de Gimli visant à limiter le nombre de places assises dans leur établissement commercial.

Les plaignants étaient en train de construire un bâtiment commercial qui devait abriter deux restaurants, dont l'un serait exploité par eux. Nous avons appris que le projet était situé à l'emplacement même d'un restaurant que nos plaignants avaient déjà possédé et exploité. Nous avons aussi appris que ce restaurant comptait 128 places assises, 15 places assises dans une salle de jeux électroniques intérieure (sur des bancs) et 24 places assises destinées à la clientèle d'un bar laitier qui vendait des produits à emporter. Il y avait donc au total 167 places assises à l'intérieur et à l'extérieur du restaurant.

Les préoccupations des plaignants se rapportaient essentiellement à l'ordre de modification adopté le 8 octobre 1996, dans lequel certaines modifications étaient approuvées sous réserve de neuf conditions, dont

quatre se rapportaient à la plainte. En voici la liste :

3. Une aire de stationnement pour le véhicule de livraison.

4. Le propriétaire est responsable de la construction et de l'entretien de toilettes publiques. Les toilettes doivent être construites selon les normes commerciales approuvées par la Ville, ouvertes au public 365 jours par année et entretenues de manière à répondre à toutes les normes de Santé Manitoba. Cette exigence vaut pour une période de 25 ans;

7. Les aires de stationnement doivent être réduites de 40 à une en raison de la condition n° 4.

8. Le nombre total de places assises ne doit pas excéder 128.

Nos plaignants trouvaient que l'ordre de modification était dans l'ensemble acceptable, y compris la condition ayant trait aux 128 places assises. Cependant, ils croyaient que cette condition s'appliquait uniquement aux places assises à l'intérieur, puisqu'il s'agissait du même nombre de sièges que dans leur ancien restaurant. Il semblait y avoir eu un malentendu ou un manque de communication au sujet du nombre total de places assises. Les plaignants voulaient construire une terrasse extérieure avec 48 places assises. Ils croyaient que ces 48 places s'ajouteraient aux 128 places assises approuvées par la commission. Par la suite, la Ville les a avisés que ce nombre (128) correspondait au nombre total de places assises, aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur.

Les plaignants ont fait part de leurs préoccupations à la commission qui, en mars 1997, a accordé 20 places assises de plus. Cette mesure n'a toutefois pas satisfait les plaignants, qui jugeaient avoir besoin de 28 places assises de plus.

Non autorisé à limiter le nombre de places assises

Après avoir examiné la situation, nous avons écrit à la Ville pour lui dire qu'à notre avis, la commission responsable des ordres de modification avait outrepassé ses compétences en imposant une condition relative au nombre de sièges, même si elle agissait de bonne foi. Nous avons indiqué qu'il nous semblait que les plaignants avaient soulevé des préoccupations légitimes concernant le pouvoir de la commission de limiter le nombre de places assises et que la condition imposée par la commission semblait leur porter préjudice. Nous avons aussi fait observer que nous ne connaissions aucun article de la *Loi sur l'aménagement du territoire* qui donnait à la commission le pouvoir de limiter ou de réglementer le nombre de places assises. En outre, il nous semblait que l'agent de développement du district avait recommandé à la commission de ne pas limiter le nombre de places assises prévu dans le cadre du projet. Nous avons formulé une demande invitant la commission à revoir la condition relative au nombre de places assises.

Le maire et le conseil municipal ont convié une réunion au cours de laquelle nous avons appris que certains membres du conseil craignaient qu'un plus grand nombre de places assises n'occasionne de sérieux problèmes de stationnement. Au cours de la réunion, on a fait remarquer que les aires de stationnement étaient habituellement assujetties à des règlements de zonage qui prévoient la création d'une aire de stationnement pour chaque 100 pieds carrés de surface de plancher. Sauf que dans le cas des plaignants, la commission avait réduit le nombre d'aires de stationnement requises de 40 à une seule, en raison de la condition obligeant les propriétaires à construire des toilettes publiques et à en assurer l'entretien. Nous nous demandions comment il se faisait que le stationnement faisait l'objet d'un règlement de zonage, mais que le nombre de places assises dans un restaurant n'était assujetti à aucun règlement. Le conseil nous a avisés qu'il examinerait notre point de vue à ce sujet.

Nous avons appris par la suite que le conseil s'était réuni pour adopter une proposition visant à autoriser un plus grand nombre de places assises dans le complexe commercial. La proposition a été rejetée après que le maire eut à trancher. De nombreux facteurs auraient été pris en compte dans le rejet de la proposition, notamment le fait que l'envergure du projet ait considérablement changé depuis la première demande. Le maire était d'avis qu'il était raisonnable de croire que si tous les changements avaient été connus au départ, la

demande de modification n'aurait pas été acceptée.

Contraire à la Loi

À la lumière de ces nouveaux éléments, nous avons écrit au maire pour lui faire part d'une recommandation comme le prévoit la *Loi sur l'Ombudsman*, demandant au conseil municipal de Gimli de retirer la condition limitant le nombre de places assises dans le complexe commercial. La recommandation se fondait sur le fait que la *Loi sur l'aménagement du territoire* ne permettait pas à la commission de limiter ou de réglementer le nombre de places assises. Nous

avons indiqué dans notre rapport au conseil qu'aucune preuve n'avait été présentée à l'appui de sa conclusion selon laquelle l'ajout de 28 places assises aurait une incidence négative sur l'environnement et le confort de la collectivité. Nous jugions la décision de refuser d'ajouter des places assises comme déraisonnable, à cause de ses effets négatifs sur nos plaignants. La décision nous apparaissait aussi contraire à la loi.

Peu après, l'administrateur de la Ville a répondu à notre recommandation au nom du conseil en affirmant que ce dernier avait l'impression que la *Loi sur l'aménagement du territoire* conférait à la commission le pouvoir de limiter ou de réglementer le nombre de places assises. On nous a dit que la commission ne voulait pas aggraver les problèmes de stationnement existants. Le conseil précisait que la commission croyait rendre service aux plaignants en réduisant le nombre d'aires de stationnement attendant au bâtiment à un. Par conséquent, le conseil n'avait pas l'intention de donner suite à notre recommandation.

Nous avons de nouveau écrit au maire pour l'aviser que les renseignements fournis ne nous amenaient pas à modifier notre recommandation. Nous avons précisé n'avoir rien reçu qui nous aurait permis de conclure que le nombre de places assises dans les restaurants ferait l'objet d'un règlement de zonage. Nous avons ajouté n'avoir reçu aucun renseignement expliquant en quoi l'ajout de 28 places assises aurait une incidence négative sur l'environnement général et le confort de la collectivité. Comme nous avons fait tout ce qui était en notre pouvoir, nous avons précisé que nous comptions mettre un terme à notre enquête, faire un rapport au plaignant et faire état de la situation dans notre prochain rapport annuel. Bien que le maire, le conseil et l'administrateur de la ville se soient montrés coopératifs en fournissant des renseignements et en répondant à nos commentaires et à nos requêtes, nous étions tout de même déçus que notre recommandation n'ait pas été acceptée.

~ ~ ~ ~

Était-ce conforme au règlement?

Au début de janvier 1998, nous avons reçu des plaintes similaires de deux citoyens de la municipalité rurale de Springfield. Les deux se disaient inquiets des modifications apportées par le conseil à un règlement, qui autorisait l'adoption d'un plan de développement permettant la création de lotissements dans la municipalité rurale. Les plaignants affirmaient que la majorité des citoyens de la municipalité s'opposait à ce plan de développement.

Les plaignants émettaient aussi des doutes au sujet de l'avis d'audience publique se rapportant à ce règlement. L'avis avait été publié dans deux journaux locaux mais pas dans la Ville de Winnipeg. En outre, une des assemblées devait se tenir après la première lecture du règlement.

Nous avons indiqué que les plaintes sur lesquelles nous enquêtons doivent se rapporter à des questions administratives et non à une décision politique prise par des représentants élus. La décision du conseil d'approuver des plans de développement permettant la création de lotissements malgré l'opposition des citoyens de la municipalité est une décision de nature politique qui n'entre pas dans nos attributions.

Pour ce qui est des autres préoccupations, nous avons appris que la municipalité rurale avait adopté le règlement en se conformant aux exigences de la *Loi sur l'aménagement du territoire*. Nous avons examiné la

Loi et avons obtenu un exemplaire d'une déclaration statutaire remise par la municipalité rurale au ministre provincial concerné. Les plaignants ont reçu des copies des articles de la *Loi sur l'aménagement du territoire*, qui réglemente la marche à suivre par une municipalité régionale en vue de l'adoption de tels règlements.

La municipalité avait fait publier un avis d'audience publique annonçant la tenue d'une assemblée au cours de laquelle toute personne concernée par le plan de développement proposé était invitée à s'exprimer. Ladite assemblée avait lieu après la première lecture du règlement mais avant la seconde et ce, conformément à la Loi. La législation n'oblige pas une municipalité rurale à tenir des assemblées publiques avant la première lecture des amendements proposés à un plan de développement.

La municipalité rurale a outrepassé les prescriptions de la Loi

Nous avons informé les plaignants qu'en vertu de la Loi, l'avis d'assemblée doit être publié « dans un journal ayant une diffusion générale dans le district ou la municipalité concerné ». La législation stipule que l'avis doit être publié au moins une fois par semaine pendant deux semaines consécutives, et au moins 21 jours avant la date prévue de l'assemblée publique. La municipalité rurale a outrepassé les prescriptions de la Loi en publiant l'avis dans deux journaux diffusés dans les limites de son territoire. Selon le directeur municipal, l'avis a été publié dans les deux journaux locaux parce que la municipalité rurale était consciente de l'importance du règlement pour les citoyens. La municipalité a toutefois choisi de ne pas publier l'avis dans la Ville de Winnipeg en raison des coûts jugés prohibitifs, d'autant plus que la Loi ne l'obligeait pas à le faire.

Nous ne disposons d'aucun élément d'ordre administratif sur lequel nous pouvions nous fonder pour faire une recommandation. Nous avons donc informé les plaignants de l'impossibilité de conclure que les actions ou les décisions prises étaient clairement préjudiciables ou déraisonnables, ou à l'encontre de la législation. Nous avons apprécié la coopération de la municipalité rurale qui a bien voulu répondre à nos requêtes.

~ ~ ~ ~

Frais de photocopie remboursés

Trois citoyens de la municipalité rurale de Hillsburg ont communiqué avec nous au sujet de frais de photocopie du procès-verbal et du compte rendu de la réunion du conseil de décembre 1996 qu'on leur avait imposés (deux des plaignants avaient dû déboursier 5,00 \$ chacun, l'autre avait dû déboursier 1,00 \$).

Les plaignants avaient demandé à obtenir copie du procès-verbal en janvier 1997. La nouvelle *Loi sur les municipalités*, qui est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 1997, réglemente les frais de photocopie. Avant l'entrée en vigueur de la nouvelle législation, il fallait payer pour obtenir

copie des procès-verbaux des réunions du conseil. La nouvelle législation stipule que les frais ne peuvent excéder les frais comparables payables en vertu de la *Loi sur la liberté d'accès à l'information*, qui autorise les personnes à obtenir gratuitement copie des 20 premières pages de documentation. L'entrée en vigueur de la nouvelle législation avait également eu pour effet d'abroger la législation précédente. Ayant fait leur demande après l'entrée en vigueur de la nouvelle Loi, nos plaignants étaient d'avis qu'ils n'avaient pas de frais à payer.

Le directeur municipal nous a expliqué que le procès-verbal demandé se rapportait à une réunion qui avait eu lieu en décembre 1996, ce qui avait incité la municipalité à appliquer les frais de photocopie prescrits en vertu de l'ancien règlement. L'avocat de la municipalité rurale appuyait la décision.

Nous avons avisé la municipalité qu'étant donné que la demande avait été faite après le 1^{er} janvier 1997, que les photocopies avaient été obtenues après cette date et que l'ancienne Loi avait été abrogée, nous étions d'avis que les dispositions de la nouvelle Loi étaient applicables. De plus, comme le nombre de pages remises aux

plaignants était inférieur à 20, nous jugions que la municipalité devait rembourser les frais imposés.

L'avocat de la municipalité nous a répondu en nous faisant part de la résolution du conseil stipulant que la municipalité s'en tiendrait à sa décision antérieure et qu'elle ne rembourserait aucun frais.

Décision discriminatoire

Nous avons communiqué avec l'avocat de la municipalité pour l'aviser qu'à notre avis, la municipalité contrevenait à la Loi en exigeant des frais de photocopies aux plaignants pour des documents qui avaient été demandés en 1997. Nous étions autorisés à produire un rapport officiel dans lequel nous devons indiquer qu'à notre avis, la décision de la municipalité semblait contraire à la Loi, vindicative et discriminatoire. L'avocat nous a proposé de lui faire part de ces conclusions par écrit, afin qu'il les transmette à la municipalité aux fins d'examen avant que nous produisions un rapport officiel. C'est ce que nous avons fait.

Nous avons par la suite appris qu'un chèque de remboursement avait été posté à chacun des plaignants. Nous avons aussi obtenu copie de la

nouvelle résolution du conseil à cet effet et avons noté que le remboursement des frais avait été accordé malgré l'opposition du conseil. La résolution indiquait clairement que le conseil n'avait pas changé d'opinion et qu'il continuait de croire que « les transactions de fin d'année et autres transactions municipales de 1996 effectuées en janvier 1997 doivent être traitées conformément à l'ancienne Loi sur les municipalités ».

À notre avis, ce cas est un bon exemple de perte inutile de temps, d'énergie et d'argent visant le règlement d'une question en apparence simple, qui a abouti à un remboursement total de 11 \$!

~ ~ ~ ~

Remboursement de taxes foncières

Les plaignants nous ont informés avoir construit une annexe à leur domicile qui leur avait coûté environ 8 000 \$. Un inspecteur des bâtiments avait estimé la valeur de l'annexe à 44 000 \$.

Un évaluateur provincial a par la suite visité le domicile en question et s'accordait avec les plaignants sur le fait que l'annexe avait été surévaluée. Leur impôt foncier a donc été modifié en conséquence pour l'année 1997, mais pas pour l'année 1996. Nous avons donc communiqué au nom des plaignants avec le directeur municipal concerné et avec la direction provinciale responsable de l'évaluation municipale.

La direction responsable de l'évaluation municipale a confirmé qu'une erreur s'était glissée dans l'établissement de la date d'entrée en vigueur du changement dans l'évaluation foncière, et que l'on aurait dû lire janvier 1996 plutôt que janvier 1997.

Par la suite, la municipalité nous a informés que le conseil avait utilisé son pouvoir discrétionnaire et autorisé une annulation d'impôt à payer de 833,30 \$ en sus du montant de septembre 1997. Cette mesure a permis de résoudre la situation à la satisfaction des plaignants.

~ ~ ~ ~

Déménagez ce dépotoir

Nous avons reçu une plainte d'un résident de la Ville de Winnipeg, qui est propriétaire d'un terrain dans la municipalité rurale de Piney. Il s'y rend la fin de semaine et pendant ses vacances afin de s'éloigner de la vie urbaine et de goûter la paix et la tranquillité de la vie à la campagne. Il prévoit s'y retirer après avoir pris sa retraite.

Le plaignant a appris que la municipalité rurale prévoyait déménager le dépotoir actuel près de sa propriété. Il croyait que cela aurait des effets négatifs sur sa qualité de vie actuelle et à venir.

Le directeur municipal concerné nous a appris que la municipalité rurale était encore en train de débattre du nouvel emplacement du dépotoir. La tenue d'une audience publique avait été prévue pour discuter de la fermeture du dépotoir actuel et du nouvel emplacement proposé.

Impact environnemental

Nous avons été informés des exigences à satisfaire avant de trouver un nouvel emplacement pour le dépotoir. Il est en outre nécessaire de soumettre une étude d'ingénierie

professionnelle démontrant au ministère de l'Environnement que les sites proposés conviennent.

Nous avons discuté de ces exigences avec le plaignant et l'avons invité à faire part de ses préoccupations aux audiences publiques prévues à cet effet. Ainsi, la municipalité serait informée de ses objections avant de procéder au déménagement du dépotoir.

Nous avons donc fourni à notre plaignant tous les détails relatifs à la façon de procéder de la municipalité afin qu'il puisse se faire entendre.