

# Manitoba Ombudsnouvelles

2015-2

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

## Nouvelle ombudsman du Manitoba



Charlene Paquin a pris ses fonctions d'ombudsman du Manitoba le 4 mai 2015. Auparavant, elle occupait le poste de sous-ministre adjointe de la Division de la prestation de services dans les communautés, au sein de Services à la famille Manitoba. Elle possède de nombreuses années d'expérience dans la fonction publique, notamment dans les domaines de la politique et de la prestation de services. Mme Paquin

est titulaire d'un baccalauréat ès arts de l'Université de Winnipeg et d'une maîtrise en service social de l'Université du Manitoba. Elle possède également de l'expérience des conseils d'administration, ayant siégé le plus récemment au conseil du bureau régional à Winnipeg de l'Association canadienne pour la santé mentale.

Née et ayant grandi à Winnipeg, Mme Paquin réside dans la capitale provinciale avec son mari et deux enfants.

### Les 45 ans du bureau de l'ombudsman du Manitoba

Le bureau de l'ombudsman du Manitoba a célébré son 45<sup>e</sup> anniversaire le 1<sup>er</sup> avril 2015! Beaucoup de choses ont changé en 45 ans. En 1970, le Manitoba a été la quatrième province (après l'Alberta, le Nouveau-Brunswick et le Québec) à établir un bureau de l'ombudsman. La Loi sur l'ombudsman a créé le bureau et donné à l'ombudsman de la province le pouvoir d'enquêter sur les plaintes déposées contre les ministères et organismes du gouvernement provincial au sujet de questions administratives. Le premier ombudsman du Manitoba a pris son poste le 1<sup>er</sup> avril 1970. Aujourd'hui, nous effectuons des enquêtes sur les ministères et organismes du gouvernement provincial et sur les municipalités dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman, des enquêtes sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée dans le cadre de la LAIPVP et de la LRMP, des enquêtes sur la divulgation d'actes répréhensibles dans le cadre de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public, et nous assurons également le contrôle et le suivi des recommandations formulées dans les rapports d'enquêtes menées dans le cadre de la Loi sur les enquêtes médico-légales et dans les rapports d'enquêtes spéciales menées dans le cadre de la Loi sur les services à l'enfant et à la famille. Nous couvrons donc beaucoup de terrain! Joyeux anniversaire tardif à l'ombudsman du Manitoba, et souhaitons-lui en beaucoup d'autres.

### Ombudsmans du Manitoba

Au Manitoba, l'ombudsman est nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil sur la recommandation du Comité permanent des affaires législatives de l'Assemblée qui est composé de représentants de tous les partis. Il ou elle est nommé(e) pour un mandat de six ans et son mandat ne peut être renouvelé qu'une seule fois.

Ombudsmans du Manitoba, de 1970 à nos jours :

- Charlene Paquin (2015 à ce jour)
- Mel Holley (par intérim) (2011-2015)
- Irene Hamilton (2005-2011)
- Barry Tuckett (1994-2005)
- Gordon Earle (1982-1994)
- George Maltby (1970-1982)



Assermentation officielle de Charlene Paquin à titre d'ombudsman, en présence du président de l'Assemblée législative du Manitoba, M. Daryl Reid. Mme Paquin a officiellement entamé son premier mandat d'ombudsman le 4 mai 2015.

# Rapports annuels 2014 de l'ombudsman

Au début de juin, nous avons déposé nos rapports annuels 2014 à l'Assemblée législative. C'est par le processus de rédaction des rapports annuels que nous passons en revue les activités de l'année écoulée et que nous communiquons les résumés de certains cas mais également des statistiques détaillées sur le travail que nous accomplissons. Cela nous donne l'occasion d'identifier les problèmes, mais aussi les tendances, et d'en faire rapport.

Il est possible d'obtenir des versions imprimées de nos rapports annuels de 2014 en s'adressant à notre bureau, ou de les consulter en ligne à : [https://www.ombudsman.mb.ca/documents\\_and\\_files/rapports-annuel.html](https://www.ombudsman.mb.ca/documents_and_files/rapports-annuel.html)

## Ombudsman du Manitoba

### 2014 Rapport annuel en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et la Loi sur les renseignements médicaux personnels

Maintien des droits à l'information et à la protection de la vie privée

**Message de l'ombudsman**

Le présent rapport annuel est publié en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et de la Loi sur les renseignements médicaux personnels. L'ombudsman du Manitoba a le plaisir de vous présenter ce rapport annuel. L'ombudsman du Manitoba a le plaisir de vous présenter ce rapport annuel. L'ombudsman du Manitoba a le plaisir de vous présenter ce rapport annuel.

**Le Bureau**

L'ombudsman du Manitoba est un agent indépendant du Parlement législatif du Manitoba. Son mandat est de veiller à ce que les pouvoirs publics agissent de manière équitable, transparente et responsable. L'ombudsman du Manitoba a le plaisir de vous présenter ce rapport annuel.

**À Winnipeg**

1000 Avenue Pasteur, Box 100  
Winnipeg (Manitoba), R3C 1S1  
504-942-1111 (sans frais)  
504-942-1800 (télé.)

**À Brandon**

1111 Brandon Road, Box 200  
Brandon (Manitoba), R7S 1S1  
504-751-1111 (sans frais)  
504-751-1112 (télé.)

**Sur Internet**

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

Du fait de l'apparition d'organisations hybrides public-privé indépendantes qui entreprennent souvent de vastes projets de développement et autres initiatives, il nous a semblé important de faire connaître notre point de vue sur la question de la garde et de la responsabilité des documents de filiales ou de partenariats commerciaux. Cette question a été soulevée lors de deux enquêtes que nous avons menées dans le cadre de la LAIPVP – l'une concernant la Ville de Winnipeg et la société BBB Stadium Inc., et l'autre concernant l'Université de Winnipeg et sa Community Renewal Corporation. Étant donné la popularité grandissante de ces modèles d'affaires, il est impératif que les organismes publics veillent à ce que les contrats et conventions qu'ils concluent énoncent clairement les droits et responsabilités des parties en ce qui concerne leurs documents respectifs et en ce qui concerne les documents qui découlent de ce genre d'arrangement.

Nous parlons souvent des dispositions de la LRMP qui protègent le caractère privé des renseignements médicaux mais, en 2014, les questions d'accès à l'information en vertu de cette loi sont ressorties à plusieurs reprises. Nous avons fait état d'une enquête où, pour la première fois, nous avons reçu une plainte au sujet du non-respect présumé du droit d'une personne hospitalisée d'avoir accès à des renseignements dans le délai de 24 heures. Nous avons également soulevé la question des droits administratifs dans le contexte de la LRMP – une question qui mérite qu'on y prête attention au cours de la prochaine révision de cette loi, surtout étant donné l'établissement croissant de dossiers médicaux sur support électronique et la diminution possible des coûts administratifs pour ce qui est de l'accès aux renseignements figurant dans les dossiers électroniques.

## Ombudsman du Manitoba

### 2014 Rapport annuel en vertu de la Loi sur l'ombudsman et de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)

Indépendant, impartial, équitable

**Message de l'ombudsman**

Le présent rapport annuel est publié en vertu de la Loi sur l'ombudsman et de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles). L'ombudsman du Manitoba a le plaisir de vous présenter ce rapport annuel.

**Le Bureau**

L'ombudsman du Manitoba est un agent indépendant du Parlement législatif du Manitoba. Son mandat est de veiller à ce que les pouvoirs publics agissent de manière équitable, transparente et responsable. L'ombudsman du Manitoba a le plaisir de vous présenter ce rapport annuel.

**À Winnipeg**

1000 Avenue Pasteur, Box 100  
Winnipeg (Manitoba), R3C 1S1  
504-942-1111 (sans frais)  
504-942-1800 (télé.)

**À Brandon**

1111 Brandon Road, Box 200  
Brandon (Manitoba), R7S 1S1  
504-751-1111 (sans frais)  
504-751-1112 (télé.)

**Sur Internet**

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

Dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman, nous avons continué de constater une augmentation du nombre de plaintes à l'égard des municipalités – une tendance que nous observons depuis les cinq dernières années – ce qui suggère un intérêt marqué pour la reddition de comptes au niveau de l'administration locale (municipale). Dans le rapport, nous avons fait état de quatre dossiers traitant diverses questions d'ordre municipal – la perception d'une taxe spéciale d'hébergement à The Pas, la nécessité, pour la Commission de redressement de la Ville de Winnipeg, de fournir les motifs de ses décisions, le processus utilisé par la Ville de Winnipeg pour désigner et modifier les itinéraires pour camions, et le code de conduite de la MR de De Salaberry pour ses élus.

Conformément à l'article 16.1 de la Loi sur l'ombudsman, nous avons fait état de la mise en oeuvre des recommandations contenues dans les rapports du protecteur des enfants sur les décès d'enfants inscrits dans le système de protection de l'enfance. Entre 2008 et la fin de 2014, 71 pour cent des recommandations ont été mises en oeuvre.

En ce qui concerne la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles), nous avons parlé de bon nombre des modifications que nous proposons à la Commission de la fonction publique, l'organisme public chargé de l'administration de cette loi. Nos propositions portaient sur le renforcement de l'autorité et des responsabilités des fonctionnaires désignés dans les ministères et sur le processus d'enquête sur les allégations de représailles – un processus qui revient actuellement à la Commission du travail du Manitoba.

## Neuf nouveaux rapports d'enquêtes publiés dans le site Web en juin 2015

### Rapports dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman :

**2013-0117:** Une personne s'est plainte de la façon dont la région sanitaire du Nord-Est (appelée aujourd'hui la région sanitaire d'Entre-les-Lacs et de l'Est) a géré un incident critique résultant d'une blessure qu'elle avait subie dans un établissement de soins de santé. L'ombudsman a découvert que la région sanitaire ne respectait pas certaines politiques liées aux incidents critiques. Même si Santé Manitoba n'était pas en cause dans la plainte, l'ombudsman lui a adressé deux recommandations parce qu'il est l'autorité qui oriente les régions sanitaires sur un certain nombre de questions, notamment sur les rapports d'incidents critiques. Santé Manitoba a accepté les recommandations de l'ombudsman.

**2014-0070:** Une personne a contacté notre bureau au sujet d'une facture qu'elle avait reçue du service d'incendie et de soins médicaux d'urgence de Winnipeg (WFPS) pour les frais qu'il avait encourus en engageant les services d'une société privée afin de sécuriser un garage endommagé par le feu. Selon elle, l'entrepreneur n'avait pas travaillé sur sa propriété et le WFPS n'avait pas répondu de façon satisfaisante à ses inquiétudes au sujet de la facture. Après avoir contacté le WFPS, notre bureau a appris que le travail décrit sur la facture de l'entrepreneur n'avait pas été effectué. Le WFPS a remboursé la personne du montant intégral facturé et a procédé à des améliorations d'ordre administratif. L'ombudsman a estimé que le WFPS avait raisonnablement pris cette affaire en considération et que les améliorations administratives devraient aider à empêcher des plaintes semblables dans l'avenir.

**2014-0252:** Une propriétaire s'est plainte du fait que le district d'administration locale (DAL) de Pinawa avait injustement rejeté sa demande de remboursement d'une portion des frais qu'elle avait encourus pour l'inspection et la réparation de plusieurs canalisations d'égout. Elle s'est aussi demandé si une augmentation de ses taxes foncières était liée à son désaccord avec le DAL. L'ombudsman a estimé que le DAL avait respecté les dispositions législatives, les politiques et les procédures applicables, en ce qui concerne les réparations des canalisations d'égout de la plaignante, et que le conflit de cette dernière avec le DAL n'avait pas été en cause dans l'augmentation des taxes foncières. Il a également fait état de deux changements administratifs qui, s'ils étaient mis en œuvre, amélioreraient les pratiques administratives du DAL concernant les demandes de remboursement des propriétaires.

**2013-0069:** Des propriétaires se sont plaints du traitement injuste de leur demande de lotissement par le District d'aménagement du territoire de la rivière Rouge et la municipalité rurale de St. Clements. La MR a retardé sa décision au sujet de la demande (alors qu'elle avait approuvé des demandes semblables dans le passé) parce qu'un plan secondaire anticipé de mise en valeur allait indiquer les mesures à prendre sur ce genre de question. Or, le plan secondaire n'avait pas encore été finalisé et, après deux années de retard, la MR a approuvé la demande de lotissement, qui a été rejetée par la suite par le district d'aménagement du territoire. Les propriétaires ont fait appel de la décision à la Commission municipale et l'appel est toujours en cours. L'ombudsman a estimé que la demande de lotissement n'avait pas été traitée de façon cohérente par rapport à d'autres demandes semblables et que les propriétaires avaient subi un retard anormal et excessif. Il a suggéré que le district d'aménagement et la MR revoient le processus qu'ils utilisent pour les demandes de lotissement de façon à fournir un meilleur service à la clientèle, et que la MR élabore une politique prévoyant quand, comment et pour quelle période une demande de lotissement peut être déposée. La MR a accepté d'établir une politique et le district d'aménagement a indiqué qu'il était en train de réviser ses brochures de façon à clarifier le processus de lotissement pour le public.

### Rapports dans le cadre de la LAIPVP :

**2013-0244 :** Une personne a demandé à avoir accès au registre des bâtiments vacants de la Ville de Winnipeg. La demande a été refusée sur la base d'une exception prévue par la LAIPVP qui autorise un organisme public à refuser l'accès à des renseignements dont la communication pourrait « vraisemblablement soit nuire à la sécurité de biens, de réseaux ou de systèmes . . . , soit compromettre cette sécurité ». L'ombudsman a estimé que l'exception de la LAIPVP s'appliquait dans cette situation.

**2013-0407 :** Une personne a demandé à avoir accès aux documents d'Infrastructure et Transport Manitoba sur le projet de pont à Saint-Jean-Baptiste. Au départ, l'accès a été accordé partiellement. L'ombudsman a estimé que même si certains renseignements contenus dans le document d'ébauche pouvaient révéler des avis, des opinions, des analyses et des recommandations adressées au gouvernement, d'autres parties du document auraient pu être communiquées. De même, le fait qu'il s'agissait d'une ébauche n'empêchait pas nécessairement que le document soit communiqué. Le ministère a exercé son pouvoir discrétionnaire pour ne pas donner accès au document en question.

**2014-0037 :** Une personne a demandé à avoir accès aux documents d'Éducation et Enseignement supérieur Manitoba portant sur les dépenses de la présidente du Red River College. Le ministère a autorisé l'accès à un avis d'information dont certains renseignements avaient été prélevés et, par la suite, a communiqué d'autres renseignements contenus dans le document après que l'ombudsman a découvert que certains des renseignements qui avaient été prélevés étaient en fait à la disposition du public.

**2014-0280:** Une personne a demandé à avoir accès à une vidéo de Logement Manitoba. L'accès à la vidéo a été refusé parce que le document faisait partie d'une enquête en cours du Service de police de Winnipeg et que sa communication risquait de nuire à l'enquête. Selon l'ombudsman, il était raisonnable d'appliquer les exceptions prévues par la LAIPVP en matière de communication.

**2014-0317:** Une personne a cherché à avoir accès aux documents liés à la demande de son conjoint dans le cadre du programme Candidats du Manitoba. Travail et Immigration Manitoba a refusé l'accès parce que la communication des documents aurait constitué une atteinte injustifiée à la vie privée de son conjoint. L'ombudsman a déterminé que les documents contenaient des renseignements personnels que l'organisme public n'avait pas le droit de divulguer.

## Journée de la LRMP à Santé-Sud

Pour la septième année, Santé-Sud a organisé une journée de la LRMP afin de sensibiliser les employés à la confidentialité. Prévus le 18 juin cette année, la journée a inclus diverses séances pratiques et études de cas pour aider les employés à comprendre leurs obligations et à gérer les difficiles questions de protection de la vie privée. Nous sommes toujours ravis d'être invités à cette manifestation. Cette année, nous avons présenté une séance intitulée Practicing Good Privacy and Security Hygiene. Tout comme les bonnes pratiques d'hygiène favorisent la santé des patients, les bonnes pratiques en matière de confidentialité et de sécurité contribuent à la protection des renseignements médicaux personnels des patients.



### Prochainement, nous allons proposer un nouvel outil d'évaluation de l'impact sur la vie privée

La protection de la vie privée va plus loin que le simple respect de la loi; elle consiste aussi à adopter une approche proactive pour protéger les renseignements personnels (et les renseignements médicaux personnels) du public.

L'Ombudsman du Manitoba va bientôt publier un outil convivial d'évaluation de l'impact sur la vie privée (EIVP) qui raconte l'histoire d'un projet (ou le décrit) en tenant compte de la protection de la vie privée. Il encourage tout simplement les organismes publics et les dépositaires à réfléchir à la protection de la vie privée quand ils évaluent une activité ou un programme existant ou proposé.

Grâce à l'EIVP, nous espérons faire en sorte que les risques potentiels d'atteinte à la vie privée soient définis et que l'organisme public ou le dépositaire soit mieux en mesure d'y remédier dès que possible.



### la Journée du droit 2015

L'Ombudsman du Manitoba s'est joint à d'autres organismes gouvernementaux, communautaires et juridiques pour marquer la Journée du droit 2015 aux palais de justice de Winnipeg et de Brandon. La Journée du droit commémore la signature de la Charte canadienne des droits et libertés et vise à éduquer le public sur le système juridique. Elle se déroule généralement à la mi-avril. Nous nous réjouissons toujours de rencontrer toutes les personnes qui assistent à cet événement!

Tout article de ce bulletin peut être réimprimé en tout ou en partie. Veuillez citer l'Ombudsman du Manitoba.

### Ombudsman du Manitoba : Divisions de l'Ombudsman et de l'accès à l'information et la protection de la vie privée

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

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

[www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca)  
[ombudsman@ombudsman.mb.ca](mailto:ombudsman@ombudsman.mb.ca)  
Facebook: [www.facebook.com/manitobaombudsman](https://www.facebook.com/manitobaombudsman)  
YouTube: [www.youtube.com/user/manitobaombudsman](https://www.youtube.com/user/manitobaombudsman)

Bureau de Brandon  
1011, av. Rosser, bur.603  
Brandon (Manitoba) R7A 0L5  
Tél. : 204-571-5151  
Télé. : 204-571-5157  
Sans frais au Manitoba 1-888-543-8230