

# TABLE DES MATIÈRES

Introduction	.....	5
Survol des activités	.....	8
Personnel et budget	.....	12
Statistiques	.....	14
Sommaire de quelques cas	.....	25
Agriculture Manitoba	.....	26
Services du gouvernement Manitoba	.....	29
Santé Manitoba	.....	30
Voirie et Transport Manitoba	.....	34
Logement Manitoba	.....	37
Manitoba Hydro	.....	39
Justice Manitoba	.....	42
Corporation manitobaine des loteries	.....	49
Société d'assurance publique du Manitoba	.....	51
Municipalités	.....	55
Services à l'enfance et à l'adolescence	.....	65
Loi sur l'ombudsman	voir page 71 due texte anglais	

## INTRODUCTION

À la fin des années soixante les provinces canadiennes commencèrent à adopter des lois sur les ombudsmans. Le but d'alors, tout comme maintenant, était de promouvoir l'équité et la transparence administrative grâce à l'étude de plaintes, menée par un bureau indépendant et objectif bénéficiant de pouvoirs étendus pour enquêter, faire des recommandations et rendre compte publiquement. Le Bureau de l'ombudsman du Manitoba a été créé le 1<sup>er</sup> avril 1970 et, presque trente ans plus tard, l'importance de ce bureau en termes de promotion de ces principes reste la même.

Les études de plaintes et le règlement des différends à l'amiable, dans un contexte non accusatoire, constituent l'activité principale de notre bureau. Les représentants élus ont reconnu l'importance de ce bureau, car il représente pour eux un recours à l'égard des plaintes de leurs électeurs. En effet, afin d'enquêter à fond et de manière impartiale sur les plaintes déposées, le temps, les ressources et les pouvoirs dont l'ombudsman a été doté par l'Assemblée législative s'avèrent généralement nécessaires.

Les organismes publics font également appel au Bureau de l'ombudsman de temps à autre lorsqu'ils ne sont pas en mesure de convaincre un plaignant ou le public que leurs actions et décisions ont été équitables et objectives. Même les mécanismes d'appel internes, peu

importe leur degré d'indépendance structurelle, peuvent être perçus comme arbitraires.

Comme le prouve le nombre de plaintes reçues annuellement, le public continue d'avoir confiance en l'indépendance, l'impartialité et l'objectivité du bureau et l'étude des plaintes déposées par des particuliers restera notre principale activité.

Pourtant, au fil des années, la promotion des principes d'équité, d'impartialité et de transparence administrative fut de plus en plus reconnue comme un rôle important de l'ombudsman. Une analyse plus globale des pratiques et des modalités administratives met l'accent sur les principes de transparence et d'équité et le respect de ces principes.

Les particuliers s'attendent toujours à ce que les organismes publics agissent de manière équitable, ouverte et responsable, mais je pense que par le passé, ils acceptaient plus facilement ce qui leur était dit et qu'ils étaient moins tentés de s'élever contre les hauts fonctionnaires du gouvernement, les politiciens ou les professionnels comme leurs docteurs ou leurs avocats. Mais cela a changé. Le public hésite maintenant moins à remettre en question les actions et les décisions qui le touche ou à s'élever contre celles-ci et c'est probablement parce que l'on a poussé les particuliers à prendre en main leur destinée, qu'il est plus facile de se procurer des renseignements, que les connaissances et que le niveau scolaire sont plus élevés et que les moyens de communication sont meilleurs.

## Rapport annuel de 1998 de l'ombudsman provincial

Lorsque les gens sont intéressés par ce qui se passe, qu'ils ont envie de participer et qu'ils sont prêts à remettre en cause des actions ou des décisions qui les touchent ou à s'élever contre elles, la démocratie n'en est que renforcée. C'est à mon avis en ce sens que la législation sur l'ombudsman est la plus utile. Elle encourage les principes démocratiques d'équité, d'ouverture et de transparence. Lorsqu'il y a engagement à l'égard de ces principes et qu'ils sont suivis, le public peut plus facilement veiller aux actions des organismes publics et participer au processus démocratique.

La législation sur l'ombudsman oblige les organismes publics à subir un examen rigoureux et détaillé de leurs pratiques et modalités administratives par une instance indépendante et c'est le caractère indépendant de cet examen qui permet d'obtenir la confiance du public à l'égard du fonctionnement du gouvernement. Appuyer la législation sur l'ombudsman, c'est

s'engager à l'égard du droit à un traitement juste et équitable et à un gouvernement basé sur les principes d'ouverture et de transparence dont dispose fondamentalement toute personne.

Mais parler de cet engagement, bien que nécessaire, ne suffit pas. Le gouvernement et les organismes public doivent s'engager dans cette voie de pied ferme et de façon visible. La législation sur l'ombudsman ne doit pas seulement comprendre des dispositions qui renforcent l'indépendance et les pouvoirs d'enquête, de faire des recommandations et de rendre compte publiquement de l'ombudsman. Cela doit se voir.

Pour les organismes publics, l'ouverture signifie que leurs mauvaises décisions et leurs erreurs seront visibles, au même titre que leurs bonnes décisions et leurs réalisations. Choisir la transparence, c'est accepter ouvertement d'être responsable de ses actes et de ses décisions et de rendre compte au public.

Il n'est pas toujours facile d'appuyer un processus qui non seulement peut déboucher sur une situation inconfortable, voire embarrassante, mais qui coûte plus cher et demande plus de travail. C'est la volonté des organismes publics d'aider l'ombudsman à identifier et à résoudre les griefs légitimes du public qui démontre l'engagement de ces organismes envers les principes d'équité, d'ouverture et de transparence administrative.

Au Manitoba, des dispositions législatives très fermes ont été introduites afin de garantir l'indépendance et le pouvoir d'enquête, de faire des recommandations et de rendre compte publiquement de l'ombudsman. Mais en plus, l'indépendance et les pouvoirs de notre bureau sont bien respectés, car nous n'avons que rarement dû faire appel aux pouvoirs qui nous sont conférés par la loi.

Le Manitoba a également promulgué une loi qui établit un droit légal d'accès aux dossiers des organismes publics. Ce n'est pas que le public n'y avait pas accès par le passé, mais à présent,

les principes et valeurs à respecter sont clairement établis d'un point de vue légal, décourageant ainsi les décisions arbitraires en matière d'accès à des

## Rapport annuel de 1998 de l'ombudsman provincial

dossiers et encourageant donc l'ouverture et la transparence.

Des textes de lois récemment entrés en vigueur au Manitoba reconnaissent que toute personne a fondamentalement le droit au respect et à la protection de sa vie privée. Cette nouvelle législation va dans le sens des principes internationaux en matière d'accès à l'information. Un processus d'appel par une instance indépendante est également prévu et confié à l'ombudsman.

Ces initiatives, ainsi que l'expérience de notre bureau, me laissent penser qu'au Manitoba, les principes démocratiques d'équité, d'ouverture et de transparence sont respectés.

### **SURVOL DES ACTIVITÉS**

En 1998, d'importants changements ont eu lieu au Bureau de l'ombudsman. En effet, la Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée a été créée suite à l'adoption de la Loi du même nom. Le domaine de compétence de l'ombudsman s'étendant maintenant aux municipalités (autres que la Ville de Winnipeg), une présence en milieu rural était devenue indispensable et a été établie en 1998, avec la création du bureau régional de Brandon. En 1998, la Commission de régie de l'Assemblée législative a approuvé huit nouveaux postes, le recrutement de ces personnes a été mené à bien et nos bureaux ont subi des rénovations importantes pendant cinq mois afin d'être en mesure d'accueillir ce personnel supplémentaire.

Pendant ce temps, les plaintes continuaient d'arriver. Celles reçues en vertu de la Loi sur l'ombudsman voyaient leur nombre passer de 905 à 940 et celles reçues en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, de 70 à 119. Cela sans compter les 3000 demandes de renseignements et commentaires sur des sujets de préoccupation que nous avons reçus et auxquels nous avons répondu par téléphone.

En 1998, nous avons pu conclure 645 des 940 plaintes reçues en vertu de la Loi sur l'ombudsman et 189 des 236 plaintes reportées des exercices précédents. Nous avons dû néanmoins reporter 295 plaintes à 1999.

Le nombre de dossiers reportés d'année en année demeure important et il semble que l'augmentation de nos effectifs n'est jamais suffisante pour nous permettre de combler notre retard. Pourquoi arrive-t-on à une telle situation alors que notre personnel travaille de plus en plus dur et qu'il devient, avec l'expérience, de plus en plus efficace? Un survol de ce qui s'est passé au cours des dernières années en donnera les raisons.

Des responsabilités supplémentaires ont été confiées à notre bureau au cours des dernières années non seulement en raison des demandes de la fonction publique et des décisions d'ordre public ayant trait à la législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, mais aussi en raison de l'élargissement du mandat de l'ombudsman. Bien que l'Assemblée législative ait, par l'intermédiaire de sa Commission de régie, soutenu l'ombudsman et répondu à ses besoins en terme de personnel supplémentaire, les ressources ne sont en général allouées qu'une fois que la charge de travail a augmenté. Ajoutez à cela le temps requis pour effectuer le recrutement, processus parfois fort long, et pour mettre ces ressources en place, et les retards s'accroissent.

1998 a été une année de changement pour notre bureau durant laquelle les questions touchant aux nouvelles responsabilités et à l'augmentation des

services ont dû être réglées. Bien que cela ait retardé la conclusion des enquêtes et la rédaction des rapports, je pense que les efforts de notre personnel, qui a su écouter, expliquer, établir des

## Rapport annuel de 1998 de l'ombudsman provincial

priorités et donner des renseignements, ont permis de minimiser l'effet négatif du ralentissement constaté dans notre prestation de services. Lors du prochain exercice, nous réviserons avec attention nos politiques, procédures, normes, priorités et ressources afin de déterminer la manière la plus économique de s'attaquer aux retards et de réduire les délais tout en continuant à offrir un service sans reproche.

En attendant, j'ai le plaisir de constater qu'en 1998, plus de 59 % des plaintes ont pu être conclues en offrant une aide ou des renseignements ou en y apportant une solution partielle ou complète.

Aucune recommandation officielle n'a été faite, bien que nous ayons résolu 139 cas entièrement et 17 partiellement.

Parfois, nous avons rédigé des rapports provisoires avec des recommandations à l'intention des sous-ministres, des directeurs généraux des sociétés d'état ou des directeurs municipaux. Nous avons constaté que ces rapports étaient généralement bien reçus et donnaient lieu à des actions visant à résoudre les problèmes soulevés, rendant de ce fait une recommandation officielle au ministre ou au conseil municipal inutile.

Cela témoigne du style non accusatoire du Bureau qui n'est possible que dans une fonction publique qui se fait un devoir de respecter les principes de transparence, d'ouverture et d'équité administrative. C'est également l'indice d'une fonction publique responsable et prête à écouter, à reconnaître ses erreurs et à chercher les moyens de résoudre les problèmes qui se posent.

### Ouverture du bureau régional de l'ombudsman à Brandon

Des discussions portant sur le besoin de ressources additionnelles, suite à l'élargissement du domaine de compétence de l'ombudsman à toutes les municipalités manitobaines, exception faite de la Ville de Winnipeg, ont eu lieu à la fin 1997, lors d'une réunion de la Commission de régie de l'Assemblée législative. C'est également au cours de cette réunion que la question d'un bureau rural a été soulevée. Ces perspectives avaient reçu un accueil favorable des membres de la commission.

La Commission a approuvé le recrutement de deux personnes afin de s'occuper des dossiers des municipalités et, suite à une autre demande en janvier 1998, a approuvé les fonds requis pour l'ouverture d'un bureau à Brandon. Grâce à l'aide offerte par les Services du gouvernement du Manitoba, nous avons pu trouver un endroit qui nous convenait, effectuer les rénovations nécessaires et ouvrir le nouveau bureau le 5 juin 1998. L'adresse de ce bureau est la suivante : 1011, avenue Rosser, Scotia Towers, bureau 603, Brandon (Manitoba); numéro de téléphone : (204) 571-5151.



James McCrae, député de Brandon Ouest, Leonard Evans, député de Brandon Est, Barry Tuckett, ombudsman provincial, Susan Archibald, enquêteuse principale, Sharon Krakowka, préposée à l'accueil et chef de bureau, Janet Wood, enquêteuse

Depuis l'ouverture du bureau de Brandon, le personnel qui y travaille s'est chargé de la plupart des inquiétudes des personnes habitant dans des communautés urbaines ou rurales situées à plus de 50 km de Winnipeg. En 1998, le personnel de ce bureau s'est occupé de 226 plaintes et a répondu à des centaines de demandes de renseignements. Il a offert une aide sur divers sujets, y compris l'assurance-récolte, les droits d'utilisation de l'eau, le drainage, les réclamations en matière d'assurance automobile, l'aide sociale, l'exécution des ordonnances alimentaires, l'environnement, les établissements correctionnels etc.

Compte tenu de l'activité qui a régné dans ce bureau, on peut conclure que l'ouverture de celui-ci a été la bienvenue.

### Note personnelle

Le premier ombudsman du Manitoba, M. George Maltby, est décédé le 27 juillet 1999, à l'âge de 84 ans.

M. Maltby avait été nommé ombudsman le 1<sup>er</sup> avril 1970 par Edward Schreyer, alors premier ministre, sur les recommandations d'un comité de l'Assemblée législative constitué de sept députés représentant les trois partis politiques du Manitoba. M. Maltby a exercé son rôle d'ombudsman pendant 12 ans avant de prendre sa retraite en 1982. Avant de servir comme ombudsman, il avait été chef de police du St. James Police Department.

Après avoir pris sa retraite en 1982, il a été décoré de l'Ordre de la chasse au bison, la plus haute distinction accordée au Manitoba. Il a également reçu, le 17 octobre 1982, un doctorat honorifique en droit de l'Université de Winnipeg.

Dans notre bureau, M. Maltby a toujours été un modèle, même après son départ à la retraite, et il le sera sans aucun doute encore longtemps. Il a mis en place un bureau qui témoigne des valeurs et des principes auxquels ont droit tous les secteurs de la société, qui ne cherche pas à éviter du travail, mais les moyens d'aider, dont les actions ne sont pas timorées, mais énergiques et qui cherche de véritables solutions, à l'amiable, en ayant recours au bon sens et à la compassion.

Il nous manquera.



## PERSONNEL ET BUDGET

Nous avons dû restructurer notre bureau en raison d'un élargissement de nos services à toutes les municipalités, exception faite de la Ville de Winnipeg, et à l'ajout à notre mandat de nouvelles responsabilités 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.

Nous avons créé deux divisions au sein du Bureau de l'ombudsman, l'une dirigée par Donna Drever, ombudsman adjointe, l'autre par Peter Bower, nommé directeur général de la Direction de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée le 15 juin 1998.

Quatre sections ont également été formées avec à leur tête des chefs d'équipe afin que la prestation directe de services au public soit une

responsabilité d'équipe. L'efficacité du Bureau repose en grande partie sur le travail d'équipe de nos employés et nous sommes convaincus que notre nouvelle structure organisationnelle permettra à notre personnel dévoué et compétent de relever les défis créés par l'élargissement de notre mandat.

### Budget

Le budget alloué aux salaires et aux autres dépenses, d'un montant total de 1 747 300 \$, est réparti comme suit :

22,19 années-personnes ---- 1 169 600 \$

Autres dépenses ----- 577 700 \$  
(Loyer inclus)

### Organigramme

(Voir page suivante)



# Rapport annuel de **1998** de l'ombudsman provincial

## Statistiques

## Plaintes et demandes de renseignements par téléphone reçues par année

En 1998, notre bureau a reçu 940 plaintes officielles écrites et 3 045 demandes de renseignements et commentaires sur des 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 1999.

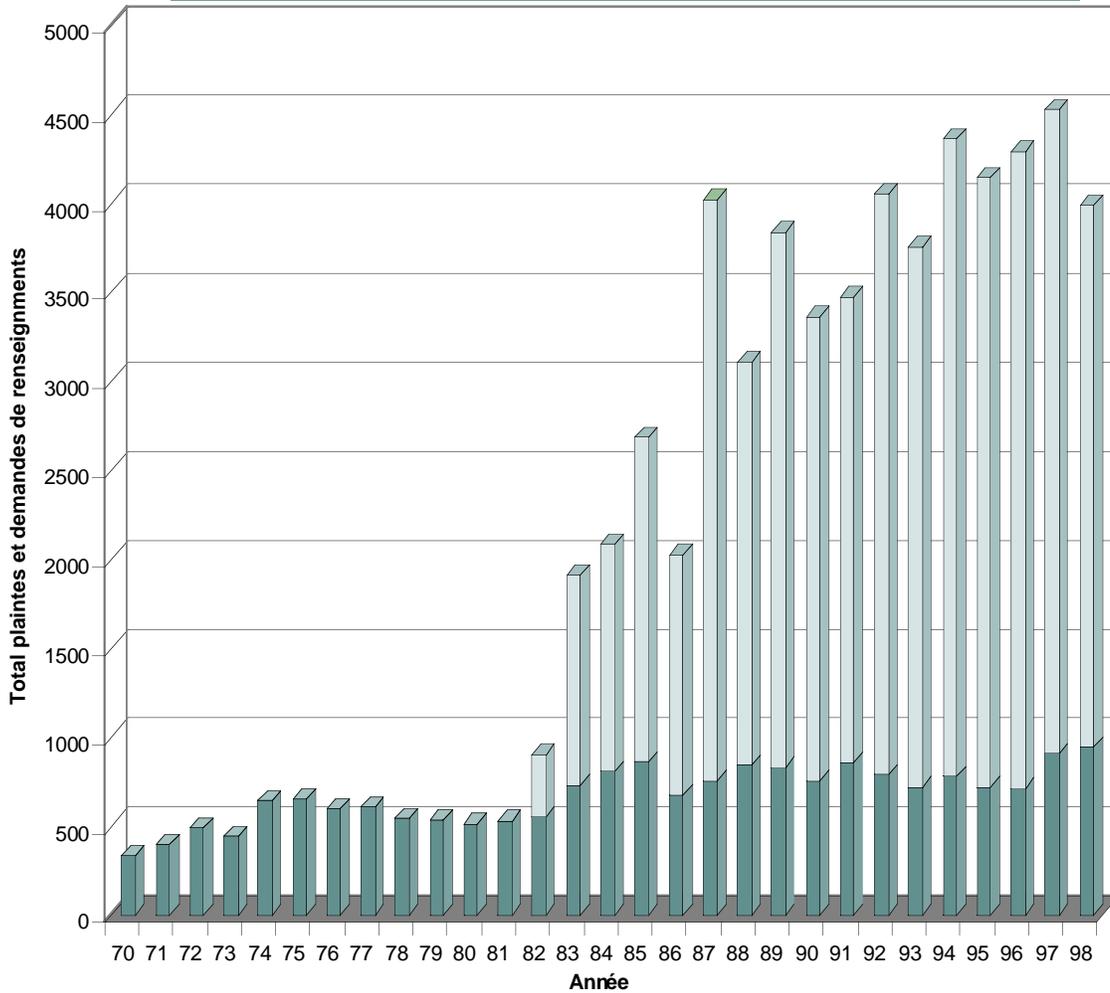
Année	Plaintes déposées par écrit	Demandes de renseignements par téléphone	Total
1970	333	-	333
1971	396	-	396
1972	487	-	487
1973	441	-	441
1974	641	-	641
1975	651	-	651
1976	596	-	596
1977	606	-	606
1978	543	-	543
1979	531	-	531
1980	510	-	510
1981	526	-	526
1982	551	348	899
1983	728	1179	1907
1984	807	1275	2082
1985	858	1826	2684
1986	674	1347	2021
1987	757	3261	4018
1988	843	2262	3105
1989	829	3004	3833
1990	753	2609	3362
1991	857	2614	3471
1992	786	3263	4049
1993	720	3033	3753
1994	777	3581	4358
1995	718	3423	4141
1996	710	3582	4292
1997	905	3620	4525
1998	940	3045	3985
<b>Total</b>	<b>19474</b>	<b>43272</b>	<b>62746</b>

## Demandes de renseignements et commentaires sur des sujets de préoccupation reçus par téléphone en 1998

Agriculture (5)			
Généralités	4	Curateur public	46
Société d'assurance-récolte du Manitoba	1	Centre manitobain de la jeunesse	8
Commission de la fonction publique (4)		Tribunaux	26
Consommation et Corporations (60)			
Généralités	8	Ressources naturelles (6)	
Office de la protection du consommateur	4	Affaires du Nord(14)	
Régie des Services publics	1	Developpement rural (6)	
Location à usage d'habitation	46		
Direction des assurances	1		
Éducation et Formation professionnelle (21)		<b><u>COMM SSI ONS</u></b>	
Généralités	15	Commission des accidents du travail (119)	
Aide aux étudiants	6		
Environnement (1)		<b><u>CORPORATI ONS</u></b>	
Conseil exécutif (1)		Corporations et affaires extra-ministérielles (338)	
Services à la famille (281)		Généralités	3
Généralités	24	Manitoba Telephone System	2
Services à l'enfant et à la famille	94	Corporation manitobaine des loteries	2
Sécurité économique	163	Hydro Manitoba	38
Finances (7)		Société d'assurance publique du Manitoba	293
Services du gouvernement (4)			
Santé (80)		<b><u>AUTRES</u></b>	
Généralités	30	Ministères et organismes fédéraux (193)	
Santé mentale	34	Généralités	90
Centre de santé mentale de Brandon	2	Douanes	1
Centre de sciences médicales	6	Santé et Bien-être Canada	51
Centre de santé mentale de Selkirk	5	Surintendant des institutions financières	17
Fond. manit. de lutte contre les dépendances	1	Comm. des plaintes du public contre la GRC	10
Manitoba Adolescent Treatment Centre	2	Revenu Canada	24
Voirie et Transport (47)			
Généralités	21	Municipalités - Villes (173)	
Permis et immatriculations	24	Généralités	211
Logement (26)		Ville de Winnipeg	62
Généralités	17	Affaires privées (1 188)	
Bureau de logement du Manitoba	9	Généralités	1 039
Travail Manitoba (22)		Consommateurs	87
Généralités	11	Médecins	7
Normes d'emploi	3	Avocats	22
Commission du travail du Manitoba	8	Écoles	21
Ministère de la Justice (449)		Hôpitaux	12
Généralités	52		
Centre Agassiz pour la jeunesse	1		
Établ. correctionnel de Brandon	54		
Établ.correctionnel de Headingley	88		
Établ.correctionnel de Milner Ridge	14		
Établissement correctionnel de Portage	16		
Centre de détention provisoire de Wpg	69		
Exécution des ordonnances alimentaires	60		
Commission des droits de la personne	3		
Aide juridique Manitoba	12		
		<b>Total</b>	<b>3,045</b>

# Rapport annuel de 1998 de l'ombudsman provincial

Plaintes et demandes de renseignements par téléphone reçues par année



## Source of Complaints by Location

Alexander	1	Inwood	1	Sandy Lake	2
Alonsa	1	Island Lake	1	Selkirk	15
Altona	1	Kenton	1	Seven Sisters	1
Anola	3	Killarney	2	Shilo	4
Arborg	1	La Broquerie	2	Shoal Lake	2
Arnes	1	LaRiviere	1	Shortdale	1
Ashern	2	Lac du Bonnet	2	Skowman	1
Austin	2	Lake Audy	1	Souris	4
Beausejour	9	Lake Francis	1	South Junction	1
Birch River	1	Landmark	1	St. Adolphe	2
Birtle	1	Libau	2	St. Andrews	6
Boissevain	3	Lockport	1	St. Georges	1
Bowsman	2	Lorette	7	St. Germain	2
Brandon	161	Mafeking	1	St. Malo	1
Brookdale	3	Manitou	1	St. Pierre	1
Caliento	1	Marquette	1	St. Theresa Point	1
Camperville	1	McAuley	1	Ste. Agathe	1
Carberry	2	Meadow Portage	1	Ste. Anne	1
Cardinal	1	Melita	3	Steinbach	3
Carmen	1	Middleboro	1	Stevenson Island	1
Clandeboye	1	Minnedosa	1	Stonewall	5
Clanwilliam	1	Morden	1	Stony Mountain	2
Cochrane	1	Morris	2	Stuartburn	1
Cormorant	1	Neepawa	4	Swan River	3
Courtenay	1	Ninga	1	The Pas	3
Cromer	2	Notre Dame de Lourdes	1	Thompson	5
Dauphin	9	Oakbank	1	Thornhill	1
Dominion City	1	Oakburn	1	Vasser	1
Douglas	2	Oakview	1	Virden	2
Dugald	2	Oak Lake	1	Vita	2
Durban	1	Ochre River	1	Wanipigow	1
East St. Paul	3	Onanole	1	Wanless	1
Elie	2	Oxford House	2	Warren	1
Emerson	2	Peguis	1	Wellwood	1
Eriksdale	1	Petersfield	3	Winkler	1
Fairford	1	Pine Falls	1	Winnipeg	433
Falcon Lake	1	Poplarfield	1	Winnipeg Beach	2
Flin Flon	1	Portage la Prairie	29	Winnipegosis	1
Gimli	2	Plume Coulee	1		
Glenboro	1	Prawda	1	<b>Subtotal</b>	<b>906</b>
Glenella	1	Rennie	1		
Grand Marais	1	Reston	1	Alberta	6
Griswold	1	Richer	2	British Columbia	11
Grunthal	1	Riding Mountain	2	England	1
Hamiota	1	Rimbey	1	Maine	1
Harding	1	Rivers	2	Nova Scotia	1
Hartney	1	Roblin	10	Ontario	10
Hazelridge	1	Rorketon	3	Quebec	2
Headingley	18	Rosburn	2	Saskatchewan	2
Holland	1	Rosendale	1		
Ile Des Chenes	6	Rosser	2	<b>Subtotal</b>	<b>34</b>
Inglis	4	Russell	2		
		San Clara	1	<b>Total</b>	<b>940</b>

## Rapport annuel de 1998 de l'ombudsman provincial

### Plaintes officielles reçues en 1998 par catégorie et traitement

Ministère ou catégorie	Total	Aide offerte	Refusées	Aband. (Client)	Aband. (Omb.)	Renseign. fournis	Non fondées	Part. réglées	Recomm.	Régérées	À l'étude
<b><i>Departments</i></b>											
<b>Agriculture</b>	<b>5</b>										
Généralités	3	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1
Société d'assurance-récolte du Manitoba	2	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-
<b>Commission de la fonction publique</b>	<b>3</b>					1					2
<b>Consommation et Corporations</b>	<b>40</b>										
Généralités	11	-	-	1	1	-	2	-	-	1	6
Office de la protection du consommateur	3	-	-	1	-	-	2	-	-	-	-
Commission des valeurs mobilières	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Location à usage d'habitation	24	2	-	2	1	5	1	-	-	-	13
Surintendant des d'assurance	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Éducation et Formation professionnelle</b>	<b>17</b>										
Généralités I	13	1	-	2	1	2	1	-	-	2	4
Aide aux étudiants	4	2	-	1	-	-	-	-	-	1	-
<b>Environnement</b>	<b>5</b>					1				1	3
<b>Services à la famille</b>	<b>173</b>										
Généralités	29	3	1	1	2	3	5	1	-	6	7
Services à l'enfant et à la famille	15	2	-	1	2	-	3	1	-	1	54
Sécurité économique	22	-	-	-	2	6	4	-	-	5	5
Comité consultatif sur les services sociaux	7	-	-	-	-	2	4	-	-	-	1
<b>Finances</b>	<b>4</b>						1	1			2
<b>Services du gouvernement</b>	<b>6</b>					1	1				4
<b>Santé</b>	<b>49</b>										
Généralités	22	-	1	-	-	9	2	-	-	3	7
Fond. man. de lutte contre les dépendances	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Santé mentale	12	1	-	2	1	4	1	-	-	3	-
Centre de santé mentale de Brandon	6	-	-	1	-	1	1	-	-	2	1
Centre de santé mentale de Selkirk	6	1	1	-	-	1	2	-	-	-	1
Manitoba Adolescent Treatment Centre	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
<b>Voirie et Transport</b>	<b>26</b>										
Généralités	13	-	-	2	-	1	1	1	-	3	5
Permis et immatriculations	13	1	-	-	1	3	4	-	-	2	2
<b>Logement</b>	<b>15</b>										
Généralités	12	-	-	3	1	2	4	-	-	-	2
Bureau de logement du Manitoba	3	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1

## Rapport annuel de 1998 de l'ombudsman provincial

Ministère ou catégorie	Total	Aide offerte	Refusées	Aband. (Client)	Aband. (Omb.)	Renseign. fournis	Non fondées	Part. réglées	Recomm.	Réglées	À l'étude
<b>Industrie, Commerce et Tourisme</b>	<b>1</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Assemblée législative</b>	<b>1</b>	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Travail Manitoba</b>	<b>17</b>										
Généralités	4	-	-	-	-	1	1	-	-	-	2
Normes d'emploi	5	-	-	-	-	1	1	-	-	2	1
Commission du travail du Manitoba	8	-	-	2	2	-	1	1	-	-	2
<b>Justice Manitoba</b>	<b>269</b>										
Généralités	21	1	-	-	-	8	1	-	-	1	11
Centre Agassiz pour la jeunesse	10	-	-	-	1	2	2	-	-	2	3
Établissement correctionnel de Brandon	55	-	-	1	-	6	22	1	-	24	1
Établissement correctionnel de Dauphin	3	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1
Établissement correctionnel de Headingley	22	1	-	3	-	4	7	1	-	5	1
Établissement correctionnel de Milner Ridge	8	-	-	-	1	2	1	-	-	3	1
Établissement correctionnel de Portage	13	3	1	-	-	1	4	-	-	2	2
Établissement correctionnel du Pas	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Centre de détention provisoire de Winnipeg	32	-	-	4	2	11	8	-	-	1	6
Exécution des ordonnances alimentaires	28	1	-	2	1	1	4	4	-	8	7
Commission des droits de la personne	7	-	-	-	-	-	2	-	-	-	4
Aide juridique Manitoba	8	-	1	1	-	3	2	-	-	-	1
Curateur public	30	2	-	3	2	7	6	1	-	1	8
Centre manitobain de la jeunesse	26	-	-	3	1	3	5	1	-	6	7
Tribunaux	4	-	-	-	1	2	-	-	-	-	1
<b>Ressources naturelles</b>	<b>32</b>	-	-	-	1	7	2	-	-	1	21
<b>Affaires du Nord</b>	<b>7</b>	-	-	-	-	2	-	1	-	1	3
<b>Developpement rural</b>	<b>7</b>	-	-	-	-	-	1	-	-	2	4
<b>Municipalités</b>	<b>89</b>	2	3	6	-	17	11	-	-	10	40
<b>Corporations</b>											
<b>Corp. et affaires extra-ministérielles</b>	<b>208</b>										
Corporation manitobaine des loteries	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Hydro Manitoba	20	-	-	1	-	2	2	-	-	11	4
Société d'assurance publique du Manitoba	139	3	-	5	4	14	24	3	-	24	62
Commission des accidents du travail	48	1	2	3	3	13	5	-	-	4	17

## Rapport annuel de 1998 de l'ombudsman provincial

Ministère ou catégorie	Total	Aide offerte	Refusées	Aband. (Client)	Aband. (Omb.)	Renseign. fournis	Non fondées	Part. réglées	Recomm.	Réglées	À l'étude
<i>Autres</i>											
<b>Ministères fédéraux</b>	<b>11</b>	-	-	-	1	10	-	-	-	-	-
<b>Médecins</b>	<b>1</b>	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
<b>Affaires privées</b>	<b>50</b>	2	4	-	5	29	1	-	-	1	8
<b>Avocats</b>	<b>1</b>	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
<b>Revenu Canada</b>	<b>2</b>	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-
<b>Écoles</b>	<b>1</b>	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>940</b>	<b>32</b>	<b>14</b>	<b>54</b>	<b>38</b>	<b>193</b>	<b>158</b>	<b>17</b>	<b>-</b>	<b>139</b>	<b>295</b>

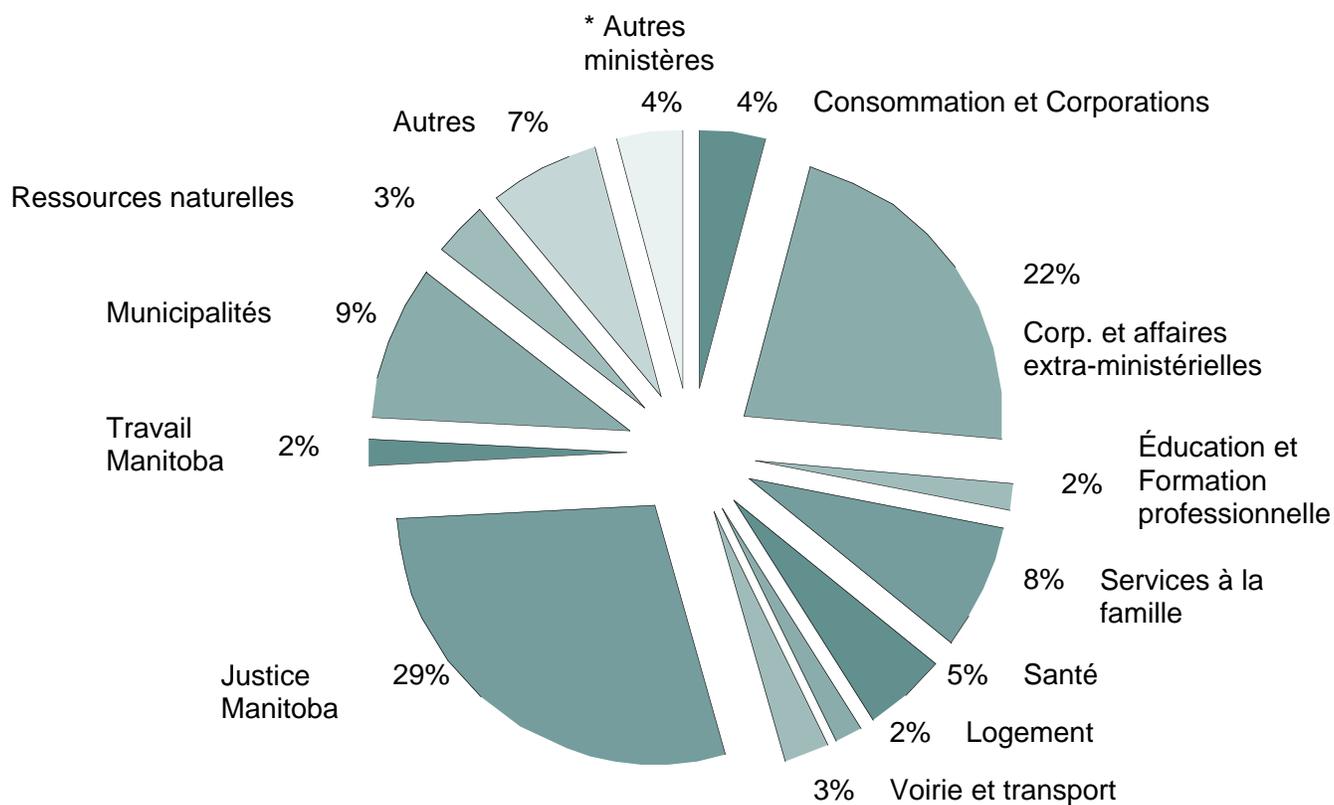
In 1998, 645 or 68% of the complaints received were completed during the year.

The Ombudsman declined to investigate 14 cases which represents less than 1% of the total number of cases received.

During the year, 92 or 14% were discontinued either by the Ombudsman or the client.

Of the cases completed 381 or 59% were in the categories Assistance Rendered, Information Supplied, Partially Resolved and Resolved and 158 or 24% were not supported.

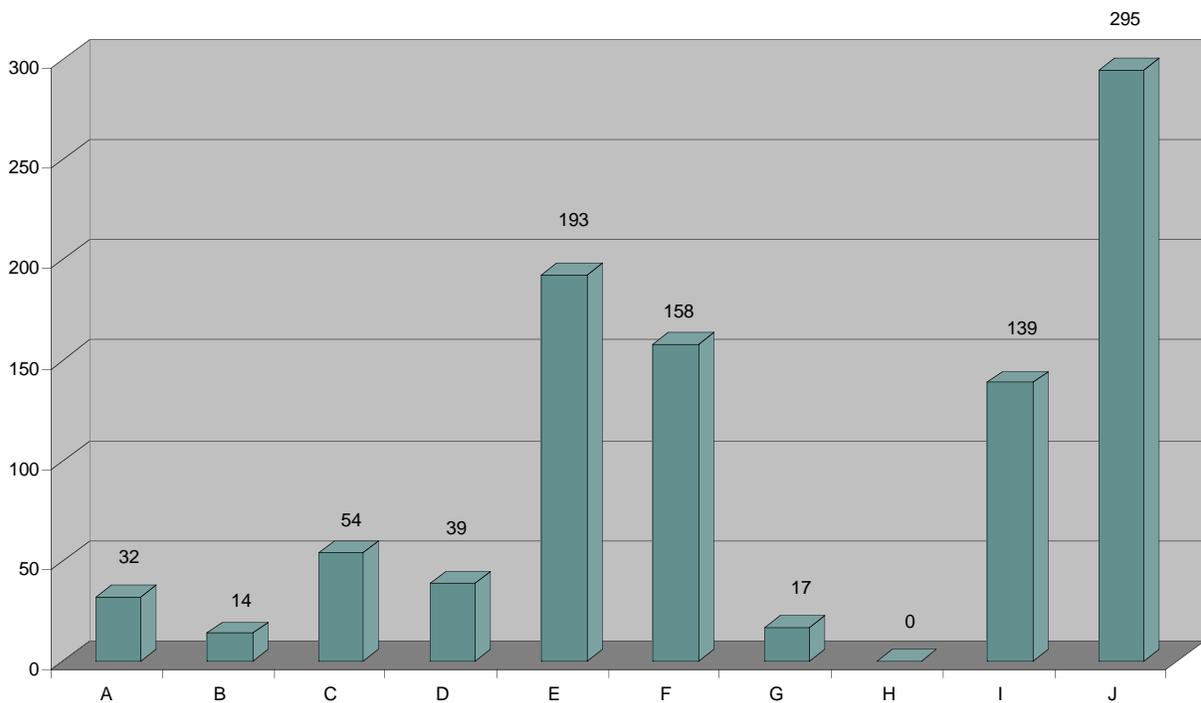
## Plaintes reçues en 1998 exprimées en pourcentage



\* Il s'agit des ministères ayant reçu moins de 15 plaintes

# Rapport annuel de 1998 de l'ombudsman provincial

Traitement de cas reçus en 1998



A = Aide offerte  
B = Refusées  
C = Aband. (Client)  
D = Aband. (Omb.)  
E = Renseign. fournis

F = Non fondées  
G = Part. réglées  
H = Recomm.  
I = Réglées  
J = À l'étude

## Plaintes reportées des exercices précédents

À la fin de 1997, 236 plaintes étaient toujours à l'étude (1 datant de 1991, 1 de 1994, 3 de 1995 et les 30 restantes de 1996), réparties comme suit :

Ministère ou catégorie	Total	Aide offerte	Refusées	Aband. (Client)	Aband. (Omb.)	Renseign. fournis	Non fondées	Part. réglées	Recomm.	Réglées	À l'étude
Agriculture	7										
Généralités	5	-	-	-	-	1	2	-	-	1	1
Société d'assurance-récolte	2	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
Com. de la fonction publique	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Consommation et Corp.	7										
Généralités	5	-	-	-	-	2	1	-	-	-	2
Com. des valeurs mobilières	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Environnement	3	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1
Services à la famille	17										
Généralités	7	-	-	-	-	1	3	-	-	2	1
Serv. à l'enfant et à la fam.	10	-	-	-	-	-	1	2	-	1	6
Finances	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Services du gouvernement	4	-	-	-	-	1	-	-	-	2	1
Santé	12										
Généralités	7	1	-	1	-	-	1	3	-	-	1
Santé mentale	3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
Ctr. des sciences médicales	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Voirie et Transport	12										
Généralités	8	-	-	-	-	1	4	-	1	1	1
Permis et immatriculations	4	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-
Travail Manitoba	4										
Généralités	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Com. du travail du Manitoba	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Justice Manitoba	52										
Généralités	6	-	-	-	-	1	1	-	-	1	3
Ctr. Agassiz pour la jeunesse	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Ét. correct. de Brandon	4	-	-	-	-	-	2	1	-	-	1
Ét. correct. de Headingley	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Ét. correct. de Milner Ridge	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Ét. correct. de Portage	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Ctr. de détention prov. Wpg.	7	-	-	1	-	3	-	1	-	1	1
Exéc. des ordonnances alim.	8	2	-	-	-	-	1	2	-	2	1
Aide juridique Manitoba	2	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
Com. des droits de la pers.	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Curateur public	9	-	-	2	-	-	3	-	-	3	1
Ctr. manit. de la jeunesse	9	2	-	2	-	-	3	-	-	-	2
Ressources naturelles	15	-	-	-	1	5	2	1	-	1	5
Affaires du Nord	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Developpement rural	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Municipalités	20	-	-	1	-	5	5	1	-	2	6
Corporations											
Corp. et affaires extra-minist.	75										
Corp. manitobaine des loteries	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Hydro Manitoba	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Société d'assur. publique du Mb	64	-	-	2	-	11	33	2	-	13	3
Com. des accidents du travail	9	-	-	1	-	1	2	-	-	1	4
Autres											
Médecin	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Ville de Winnipeg	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>42</b>	<b>74</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>37</b>	<b>47</b>

## Sommaire de quelques cas

Recommandation  
non acceptée...

**AGRICULTURE MANITOBA**

**Plaintes officielles reçues :** 5  
**Demandes de renseignements téléphoniques :** 5

Cette année, le nombre de plaintes officielles contre Agriculture Manitoba a diminué de 6. Les plaintes que nous avons reçues ont porté sur des questions comme la location de terres et les décisions de la Société d'assurance-récolte du Manitoba. (SARM). Cependant, 2 des 3 plaintes contre la SARM concernaient des cas sur lesquels notre Bureau s'était déjà penché mais qu'il n'avait pas appuyés. Lorsque notre Bureau de Brandon a ouvert ses portes, les plaignants ont demandé qu'on étudie à nouveau leur dossier. Nous n'avons trouvé aucune raison de rouvrir ce dossier ou de donner suite à ces plaintes. En 1998, nous avons terminé une enquête, qui avait commencé en 1996, concernant le litige entre un agriculteur et la Corporation de crédit agricole du Manitoba au sujet

de la valeur d'une terre. Ne pouvant pas résoudre cette affaire à l'amiable, nous avons fait une recommandation officielle au ministre de l'Agriculture. Depuis, ce dernier a rejeté la recommandation et, au moment de rédiger ce rapport, on envisageait de prendre d'autres mesures auxquelles peut recourir l'ombudsman conformément aux dispositions de la *Loi sur l'ombudsman*.

**Rapport à une instance supérieure** 37(2) dans un délai raisonnable après la demande formulée en vertu du paragraphe (1) par l'ombudsman ce dernier estime qu'aucune mesure adéquate n'a été prise, peut, à sa discrétion et après avoir pris en considération les éventuels commentaires présentés en leur nom par ou pour le ministre ou l'organisme gouvernemental ou la municipalité concerné, faire rapport de l'affaire au lieutenant-gouverneur en conseil si le rapport visé au paragraphe 36(1) est adressé au ministre compétent

et au ministère ou à l'organisme en cours desquelles on expose les faits et clarifie les positions. La majorité des plaintes est adressé à celui-ci, en les résolvant à ce moment-là. Après une enquête, il arrive souvent qu'on envoie un rapport intérimaire au sous-ministre pour l'ombudsman peut faire mention de nos découvertes, de nos conclusions et des recommandations proposées quand on n'a pas réglé un grief valide.

### Publication des rapports

43 Lorsqu'il s'agit de l'intérêt d'une personne, d'un ministère, d'un organisme gouvernemental ou d'une municipalité, l'ombudsman peut publier des rapports concernant, en général, l'exécution des fonctions qui lui sont confiées en vertu de la présente loi relatives à un cas particulier le quel il a fait enquête, que les affaires en question aient été mentionnées dans le rapport l'Assemblée en vertu de la loi.

Il est rarement nécessaire de faire des recommandations officielles étant donné que l'enquête donne lieu à des discussions et à des

Il arrive parfois qu'un ministère n'est pas d'accord avec nos constatations et nos conclusions et refuse de tenir compte de nos recommandations. Habituellement, le ministère répondra à notre rapport intérimaire en exposant les raisons de sa position. Il donnera des renseignements additionnels et des clarifications qui appuieront, selon sa position. Si nous sommes convaincus, après avoir examiné attentivement la réponse du ministère, que ce dernier a porté toute l'attention nécessaire au rapport intérimaire et que sa position est justifiée, nous pouvons conclure l'affaire par la

Les recommandations sont presque toujours acceptées par les ministres. Il s'agit d'une exception.

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1998

remise d'un rapport complet et détaillé au plaignant. Si nous estimons toujours que notre recommandation est justifiée, nous faisons une recommandation officielle au ministre. Je suis heureux de déclarer que les ministres ont accueilli favorablement et, dans la majorité des cas, accepté nos recommandations officielles. Ce cas fait exception à la règle et l'ombudsman examine maintenant les avenues qui s'offrent à lui pour qu'on examine plus attentivement la situation et rende des comptes. Nous espérons qu'on réglerait ce cas et que nous en ferons rapport dans le prochain rapport annuel de l'ombudsman.

Une épreuve interminable...

**SERVICES DU  
GOUVERNEMENT MANITOBA**

**Plaintes officielles reçues 1996.**

**Demandes de renseignements  
téléphoniques : 4**

L'an dernier, le nombre de plaintes officielles contre le ministère des Services du gouvernement Manitoba a diminué de 5. Certaines des plaintes reçues en 1998 se rapportaient à des demandes de dédommagement par suite de l'*Inondation du siècle*. Une des plaintes qu'on a finalement réglée avec le ministère des Services du gouvernement en 1998 concernait une demande d'indemnisation datant de 1995.

**La réponse au sujet des  
abeilles...**

**Situation :**

Madame Z a communiqué avec nous en janvier 1997. Elle avait perdu ses abeilles coupeuses de feuilles suite à l'inondation de

juillet 1993 mais n'avait pas encore reçu d'aide aux sinistrés. Elle était extrêmement frustrée parce qu'elle avait fait une demande d'indemnisation en

**Détail :**  
Notre Bureau a fait enquête auprès du ministère des Services du gouvernement Manitoba pour découvrir la raison du retard. En février 1997, le Ministère nous a dit que l'affaire était à l'étude. Nous avons persisté et continué les suivis. Nous avons reçu une lettre du Ministère en mars 1998 seulement. Le Ministère s'excusait du retard qu'il attribuait, selon lui, au fait qu'on avait tenté de faire partager le coût des pertes par le fédéral. Malgré l'échec de sa tentative, le Ministère a décidé d'accorder une indemnité unique, versée en une seule fois, aux producteurs d'abeilles coupeuses de feuilles par souci de justice et d'équité. Après des années d'attente, l'affaire était finalement résolue.

**SANTÉ MANITOBA**

**Plaintes officielles reçues**  
**Demandes de renseignements**  
**téléphoniques : 80**

Le nombre de plaintes contre Santé Manitoba a diminué de 15 l'an dernier.

Les plaintes ont porté sur un grand nombre de questions et environ la moitié d'entre elles provenaient d'individus résidant dans des établissements de santé mentale. Avec la régionalisation des activités et l'administration des services de santé du Manitoba ainsi que la création des offices régionaux de la santé, l'ombudsman joue un rôle plus grand en s'occupant des plaintes relatives aux hôpitaux.

Auparavant, nous exerçons nos compétences seulement sur les établissements de santé mentale des hôpitaux généraux.

*La Loi sur les offices régionaux de la santé* entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 1997. Elle a été modifiée en juin 1997 par la *Loi modifiant la*

*sur les offices régionaux de la santé* La loi définit les tâches et les responsabilités des offices et du ministre de la Santé. Elle

confère aux offices la responsabilité et le pouvoir de planifier, de gérer, d'offrir, de surveiller et d'évaluer les services de santé dans leur région. C'est le ministre de la Santé qui, en bout de ligne, rend compte du système de santé dont il assume la responsabilité générale.

Les offices régionaux de la santé font directement rapport au ministre de la Santé. Comme tel, l'ombudsman a compétence sur les décisions administratives des offices régionaux de la santé. Je suis extrêmement reconnaissant d'avoir eu l'occasion de rencontrer les présidents-directeurs généraux et les présidents des conseils d'administration des offices en décembre 1998 pour discuter de notre rôle. Nous avons toujours une relation de travail positive avec Santé Manitoba et espérons qu'il en sera de même avec les offices.

...l'ombudsman joue un rôle plus grand en s'occupant des plaintes se rapportant aux hôpitaux.

Voici l'exemple d'un cas concernant Santé Manitoba. Il s'agit d'une plainte d'une employée du secteur des soins de santé. En général, nous n'intervenons pas dans les conflits de travail mais il s'agissait d'un cas légèrement différent, qui a justifié et nécessité notre intervention.

---

### **Justice reportée est justice refusée...**

#### **Plainte :**

Madame H, une aide à domicile, a été suspendue sans solde par son employeur le 10 janvier 1997. On l'accusait de vol et de conduite répréhensible. Madame H niait sa culpabilité aux deux chefs d'accusation. Ce n'est que le 25 avril 1997 que madame H a entendu parlé de nouveau de Santé Manitoba. Le Ministère a accepté de la réintégrer à son poste et lui a demandé d'accepter une suspension de deux semaines sans solde et un congé autorisé sans solde pour le reste de la période. Elle a signé

l'offre de règlement le 2 mai et repris le travail le 23 mai. Elle avait signé l'offre en pensant qu'elle serait congédiée si elle la refusait.

#### **Examinons les allégations :**

Le 8 janvier 1997, une collègue de travail s'est plainte de la conduite de Madame H à son superviseur. Elle se plaignait, dans sa lettre, que de grandes quantités de nourriture avaient disparu de la maison d'un client qui recevait les services des deux travailleuses. La collègue de travail ne pouvait pas affirmer que Madame H était seule à la maison ou déclarer l'avoir bel et bien vue prendre la nourriture. Elle a également accusé Madame H d'avoir poussé des cris et mis un client en colère. Madame H a déclaré que toutes ces allégations étaient fausses. Sa collègue travaillait pour Santé Manitoba depuis six mois alors qu'elle travaillait comme aide à domicile depuis cinq ans, période au cours de laquelle elle n'a jamais reçu de rapport d'évaluation de rendement négatif. En fait, Madame H était

...il suffit  
d'écouter...

décrite par son superviseur comme une personne entretenant de très bonnes relations avec ses clients et « se montrant très dévouée à son travail ». Même s'il y avait quelques notes se rapportant à des plaintes sans gravité contre Madame H, celles-ci ne concernaient pas les allégations en question. Santé Manitoba n'a pas pu fournir de preuves à l'appui des allégations qui ont conduit à la suspension de Madame H. Pour être juste envers Santé Manitoba, il faut faire passer en premier le soin et la sécurité des clients vulnérables. Nous avons cependant conclu que Santé Manitoba a pris une période anormalement longue pour faire enquête, ce qui a signifié une perte de revenu pendant quatre mois pour Madame H. J'étais d'avis que la plaignante devait être indemnisée pour la période commençant à la fin de la deuxième semaine et se terminant à sa réinstallation. Après cet examen, on a déferé l'affaire à Santé Manitoba et le Ministère a payé le congé sans solde de Madame H. Le Ministère a convenu

que l'enquête aurait pu être mieux menée.

### « Il suffit d'écouter! »

#### **Plainte:**

Une demande de remboursement à la Direction des services assurés de Santé Manitoba ne rime à rien.

#### **Détails:**

En 1995, Madame X a pris sa retraite et reçu une rétribution en une seule fois qui a accru considérablement son salaire annuel habituel. En 1997, elle a présenté une demande de remboursement de médicaments au Régime d'assurance-médicaments (Direction des services assurés de Santé Manitoba). La Direction lui a demandé de fournir sa déclaration d'impôt comme preuve de son revenu. Elle a fourni par erreur sa déclaration d'impôt de 1995. La Direction des services assurés lui a dit qu'étant donné que sa déclaration d'impôt indiquait un revenu de 38 719,02 \$, elle devait approximativement 1 100 \$.

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1998

Quand elle en a discuté avec la Direction par téléphone, on lui a expliqué que le remboursement est déterminé en fonction du revenu annuel personnel.

Elle a constaté plus tard en examinant sa demande de remboursement qu'elle aurait dû fournir sa déclaration d'impôt de 1996 et qu'elle avait payé un montant trop élevé. Comme son revenu de 1996 était de seulement 14 560,94 \$, elle aurait dû payer 290 \$ au lieu de 1 161 \$. Elle a donc essayé de faire corriger sa demande de remboursement. La Direction des services assurés lui a dit qu'on ne pouvait rien faire, qu'il était trop tard. Frustrée, elle a téléphoné au Bureau de l'ombudsman

### **Solution:**

Après avoir entendu l'histoire de Madame X, notre enquêteur a compris le problème. Il a téléphoné au superviseur de la Direction des services assurés et lui a expliqué les faits. Ce dernier a répondu sans tarder. À la lumière des renseignements additionnels présentés par notre enquêteur, la

Direction des services assurés a pu apporter les corrections nécessaires. La Direction a payé à Madame X le montant qui lui était dû.

**VOIRIE ET TRANSPORTS  
MANITOBA**

**Plaintes officielles reçues**  
**Demandes de renseignements**  
**téléphoniques : 47**

Le nombre de plaintes reçues contre Voirie et Transport Manitoba a diminué de 4 cette année. Les plaintes étaient de nature variée et portaient sur un éventail de questions, de la suspension des permis de conduire à l'inspection de la sécurité des véhicules. Voici le sommaire d'un cas lié à la suspension d'un permis de conduire pour des raisons médicales.

**...saisie = confiscation...**

**Plainte:**

Madame D a été informée que le service médical de la Division des permis et immatriculations de

Voirie et Transports Manitoba révoquerait son permis de conduire.

**Exposé des faits:**

Madame D a reçu une lettre recommandée l'informant que la Direction avait été informée que sa condition médicale pouvait diminuer sa capacité à conduire un véhicule automobile. On a par conséquent suspendu son permis et demandé de « fournir des pièces médicales accompagnées d'un rapport médical » (inclus et à remplir par un neurologue).

**Voici ce qui s'est passé :**

Madame D visitait une amie quand elle a eu une attaque. À l'hôpital, le médecin généraliste qui était de garde l'a examinée et a ordonné une radiographie pulmonaire et un ECG. On lui a également dit qu'elle devait prendre rendez-vous avec un spécialiste de la médecine interne. Un mois plus tard, l'examen du spécialiste a confirmé qu'elle avait eu une attaque et qu'on en ferait rapport à la Division des permis et immatriculations. Le médecin a également fait le

**Notre question :  
Envisage-t-on de  
permettre à un  
conducteur de  
conserver son  
permis de  
conduire en  
attendant les  
résultats de ses  
examens  
médicaux?**

nécessaire pour qu'elle subisse un EEG et une tomographie par ordinateur.

Pendant que Madame D attendait le moment de son rendez-vous, son médecin a envoyé un rapport à la Division des permis et immatriculations, ce qui a conduit à la suspension de son permis de conduire.

Madame D estimait que les représentants de la Division avaient pris des mesures prématurées étant donné qu'ils n'avaient pas reçu les résultats des divers tests médicaux.

**Solution:**

Nous avons examiné l'affaire avec les représentants de la Division qui nous ont informés que Madame D avait eu une attaque et avait aussi perdu connaissance. Se fondant sur cette information, la Direction nous a fait savoir qu'elle n'avait pas d'autres choix que de suspendre le permis de conduire conformément au *Code de la route*. Nous avons ensuite informé Madame D de fournir à la Direction l'information pertinente confirmant que l'attaque qu'elle avait eue ne diminuait vraisemblablement pas sa capacité

de conduire. Nous avons informé la Direction générale que Madame D était d'avis que le médecin avait communiqué des renseignements inexacts et mettait en cause la façon de procéder de la Direction, soit en venir à des conclusions avant de recevoir le résultat des tests médicaux. La Direction a déclaré que l'information fournie par le médecin est prise au pied de la lettre à moins que ce dernier déclare dans le rapport que le diagnostic n'est pas certain. L'information dont disposait la Direction indiquait qu'il ne régnait pas d'incertitude quant au diagnostic. Suite à l'examen des résultats des divers tests médicaux, on a rétabli le permis de conduire de Madame D. Nous avons ensuite examiné si on envisageait de permettre à un conducteur de conserver son permis de conduire en attendant le résultat de ses examens médicaux. La Direction nous a dit qu'il est difficile de déterminer avec certitude si le conducteur représente un risque en se fondant

sur la lettre ou le rapport initial du médecin et que c'est pourquoi il est d'usage de suspendre le permis. Si l'information pertinente permet de confirmer qu'il n'y a pas de risque, on rétablit le permis de conduire. Les représentants de la Direction nous ont fait savoir que si le rapport initial fournit suffisamment d'information pour permettre au registraire de déterminer le risque, ils en tiendront compte pour prendre leur décision

### **Conclusion:**

Nous croyons que la politique générale permet de tenir compte des cas individuels en toute objectivité tout en respectant les devoirs et les obligations que confère le *Code de la route* au registraire.

Dans le cas de Madame D, nous reconnaissons qu'on a tenu compte de l'information médicale reçue et demandé un autre rapport médical conformément à la loi. Les mesures et la décision du registraire n'étaient ni fautives ni injustifiées dans le cas qui nous concerne. Par conséquent, nous n'avons pas fait de recommandation.

**LOGEMENT MANITOBA**

**Plaintes officielles reçues**  
**Demandes de renseignements**  
**téléphoniques : 26**

Cette année, il y a eu seulement 1 plainte de plus contre Logement Manitoba.

D'ordinaire, les plaintes se rapportent aux avis d'expulsion, au calcul du loyer et à l'admissibilité aux prestations offertes dans le cadre de programmes financiers comme le Programme d'allocations-logement aux familles locataires. Notre Bureau de Brandon s'est penché sur un cas porté à notre attention par une personne âgée et concernant le Bureau de logement du Manitoba et le Programme d'allocations-logement aux locataires âgés.

**Disons-le simplement...**

**Plainte:**

Monsieur E estimait que le Bureau de logement du Manitoba utilisait

un langage difficile à comprendre dans sa correspondance se rapportant aux demandes d'allocations dans le cadre du Programme d'allocations-logements aux locataires âgés.

**Exposé des faits:**

Notre Bureau a communiqué avec le directeur des services à la clientèle de Logement Manitoba. On nous a informés que le Bureau de logement du Manitoba avait déjà changé la façon dont était rédigée sa lettre de présentation à l'intention des résidents âgés parce qu'il avait reçu plusieurs plaintes à ce sujet. On a également discuté des documents exigés avec le directeur des services à la clientèle. Ce dernier nous a fait savoir que le personnel fait tout en son pouvoir pour aider les personnes qui ont de la difficulté à réunir les documents nécessaires et à satisfaire aux exigences des demandes d'allocation. Chaque personne est traitée individuellement et le directeur fait preuve de souplesse quant aux documents qu'il accepte pour confirmer le revenu annuel. Par

Le plaignant était satisfait du seul fait de savoir qu'il y avait quelqu'un pour s'occuper de son problème et l'aider à comprendre ce qui se passait.

exemple, les personnes ont le choix d'envoyer l'un des documents suivants : a) déclaration du revenu produite (original ou photocopie); b) relevé de compte bancaire courant; c) avis du Régime de pensions du Canada ou de SV/SRV acceptés comme preuve de revenu.

**Solution:**

Comme on avait déjà modifié le langage de la lettre de présentation et que notre Bureau était convaincu qu'on exigeait des documents raisonnables, l'ombudsman ne pouvait faire aucune recommandation. Monsieur E estimait que nous avions joué un rôle important en clarifiant le processus à suivre pour satisfaire aux exigences de la demande d'allocation. Il était satisfait du seul fait de savoir qu'il y avait quelqu'un pour s'occuper de son problème.

## HYDRO MANITOBA

**Plaintes officielles reçues**  
**Demandes de renseignements**  
**téléphoniques : 38**

Le nombre de plaintes reçues contre Hydro Manitoba a plus que doublé cette année. Il s'est agi dans la majorité des cas de litiges relatifs à la facturation. Dans certains cas, les plaintes ont concerné le service et des problèmes liés à l'emplacement des poteaux d'électricité. Notre Bureau a contribué à résoudre une plainte relative à une indemnisation offerte pour des arbres qu'Hydro Manitoba a émondés en janvier 1998 suite à une tempête de neige. Hydro Manitoba avait pris cette mesure pour enlever des branches qui encombraient les lignes de transport d'électricité pour éviter une interruption du service à la clientèle.

La plaignante, Madame J, était une personne âgée qui vivait depuis plusieurs années sur sa propriété située dans une région rurale. Elle

avait en main un document (*Offer of easement*) qui avait été signé en octobre 1965 par Hydro Manitoba et déclarait qu'on ne devait pas émonder les petites épinettes bordant la propriété. Madame J était très mécontente de l'action d'Hydro et estimait avoir droit à une indemnisation. La première fois qu'elle a communiqué avec notre Bureau en mai 1998, elle a déclaré qu'elle avait essayé de régler elle-même la situation avec Hydro mais qu'elle ne se sentait plus le courage de se défendre pour des raisons de santé. Elle s'inquiétait du retard à résoudre l'affaire et estimait que ce délai était délibéré de la part d'Hydro Manitoba. Nous avons communiqué avec l'organisme à ce sujet. En juin, Hydro Manitoba a envoyé un consultant en foresterie inspecter les arbres en question. On a jugé que la perte subie du point de vue de la valeur esthétique s'élevait à 1 500 \$. Madame J estimait que le montant n'était pas juste étant donné que certains des arbres avaient besoins d'être remplacés.

...habituellement, notre Bureau ne négocie pas directement les ententes de règlement mais il y a parfois des circonstances particulières...

*En général, notre Bureau ne participe pas directement à la négociation des ententes mais nous avons tenu compte des circonstances spéciales de ce cas-ci.*

Plutôt que de remplacer les arbres, Hydro avait décidé de modifier le parcours des lignes pour empêcher les arbres de les toucher de nouveau. Madame J a demandé une somme additionnelle de 500 \$ pour l'aider à défrayer le coût d'enlèvement des arbres qu'elle jugeait nécessaire. Elle a demandé que notre Bureau transmette ce message à Hydro Manitoba parce qu'elle trouvait que ses tentatives précédentes avaient été vaines. Habituellement, notre Bureau ne participe pas directement à la négociation des ententes. Cependant, étant donné les circonstances, nous avons communiqué avec les représentants d'Hydro Manitoba et les avons informés de la position de la plaignante. Pour régler la situation, Hydro a accepté de verser l'indemnisation additionnelle et les deux parties étaient heureuses d'avoir finalement résolu le problème.

### **. qui détient le pouvoir?**

#### **Problème:**

Madame A estimait qu'Hydro Manitoba n'était pas justifié de demander le paiement d'arriérés pour des services.

#### **Exposé des faits:**

Entre 1990 et 1991, Madame A et son mari ont fait une offre pour acheter la maison des parents du mari. Ils ont remis un dépôt de 600 \$ aux parents du mari. Étant donné qu'il y avait eu offre d'achat, les propriétaires ont transféré le compte d'Hydro au nom du fils à l'insu ou sans le consentement de la plaignante. Plus tard, Madame A et son mari ont dit aux parents du mari qu'ils avaient décidé de ne plus acheter la maison. Cependant, le compte d'Hydro est resté au nom du fils. En mars 1992, madame A et son mari ont finalement décidé d'acheter la maison des parents du mari. Quand ils ont emménagé, ils se sont retrouvés devant un compte d'environ 800 \$. Ils ont cependant constaté qu'ils

...une famille éprouve des problèmes avec Hydro...

n'avaient pas utilisé le service qu'ils payaient. Ils ont essayé à plusieurs reprises de régler le problème avec Hydro mais en vain. Madame A et son mari ont fait le nécessaire pour payer les arriérés en faisant des versements mensuels de 170 \$. En 1998, incapables de payer les arriérés, ils ont appelé notre Bureau. Ils doivent maintenant une somme d'environ 1 100 \$ à Hydro Manitoba.

**Solution:**

Nous avons discuté du problème avec les représentants d'Hydro Manitoba. Ils nous ont dit qu'il avaient discuté du compte avec monsieur A au cours des années et qu'il avait accepté de le payer. Les représentants d'Hydro ont cependant indiqué qu'ils n'avaient pas établi de date d'effet quand ils ont fermé le compte des beaux-parents. Comme on avait effectué seulement un changement de nom, le solde impayé a été transféré au nom de Monsieur A. Hydro a reconnu que cette situation était inhabituelle et a accepté d'annuler une partie de la dette et des intérêts pour paiement en retard. On a

rajusté le compte de Monsieur et Madame A au montant de 733,08 \$. Les plaignants étaient heureux du règlement.

## JUSTICE MANITOBA

**Plaintes officielles reçues**  
**Demandes de renseignements**  
**téléphoniques : 449**

En 1998, nous avons reçu exactement le même nombre de plaintes qu'en 1997 contre Justice Manitoba. Les Services correctionnels continuent d'être l'objet de la majorité des plaintes. Les questions relatives aux jeunes dans le système correctionnel sont traitées dans la section sur les Services à l'enfance et à l'adolescence.

D'autres plaintes se rapportent à la Division de la justice civile (Aide juridique Manitoba, curateur public et Commission des droits de la personne), à la Division des tribunaux (Exécution des ordonnances alimentaires, Administration des tribunaux et Shérifs) et à la Division de la justice criminelle (Bureau d'enquête sur l'application de la loi).

## Services correctionnels

Nous continuons de recevoir de nombreuses plaintes des détenus dans les établissements de correction relativement au traitement médical. Nous pouvons faire enquête auprès du personnel administratif ou médical pour s'assurer que le personnel connaît le problème, demander des éclaircissements sur l'accès aux services médicaux et déterminer si le détenu a reçu ou recevra des soins et si on a tardé de façon indue à apporter des soins ou omis de répondre aux besoins médicaux.

Nous n'avons pas compétence pour faire enquête sur les décisions des médecins relatives au traitement. Dans les cas de ce genre, nous informons les détenus du rôle du Collège des médecins et des chirurgiens du Manitoba.

En 1998, nous avons reçu plusieurs plaintes des détenus de l'Établissement de correction de Brandon au sujet de l'accès à de l'air frais et à une période pour

...Quand nous avons examiné les règles et les règlements concernant les visiteurs nous en avons trouvé un qui était contraire à la politique...

prendre de l'exercice. Le personnel de Notre Bureau de Brandon a communiqué avec l'établissement de correction en question pour chacune des plaintes individuelles. Nous avons aussi tenté de déterminer si ces plaintes étaient l'indice d'un problème systémique à résoudre. L'Établissement a décidé d'utiliser les services d'un agent de correction additionnel chaque jour pour permettre aux détenus de prendre de l'air frais et se conformer aux exigences à ce sujet. Ce cas illustre comment Notre Bureau travaille avec les Services correctionnels pour trouver une solution positive aux problèmes. Voici l'exemple d'une plainte particulière d'un détenu de l'Établissement de correction de Milner Ridge, qui s'est également soldée par quelques changements touchant la politique institutionnelle.

### **Privé de ses droits de visite**

Un détenu s'est plaint qu'on avait soudainement privé sa femme de ses privilèges de visite après avoir changé la politique.

#### **Voici les faits :**

L'épouse avait donné des renseignements inexacts quand elle avait rempli le formulaire du visiteur. Elle avait répondu non à la question demandant si elle avait déjà été reconnue coupable d'une infraction criminelle. Cependant, elle l'avait été. Conformément à la nouvelle politique, l'indication de faux renseignements ou de renseignements erronés pouvait avoir pour conséquence le refus ou la suspension des privilèges de visite. On lui a donc retiré sans préavis ses privilèges de visite. Le détenu a demandé à notre Bureau de l'aider. Il a dit que sa femme lui avait régulièrement rendu visite avant qu'on change la politique et que pendant tout ce temps il n'y avait jamais eu d'incident ou de suspension

d'action fautive. Après discussion, les responsables du centre correctionnel ont décidé de rétablir le privilège de visite de son épouse.

### **Mais l'histoire ne se termine pas là.**

Lorsque nous avons examiné les règles et les règlements s'appliquant aux visiteurs, nous en avons trouvé un qui était contraire à la politique ministérielle. L'Établissement a dit aux visiteurs qu'ils devaient accepter de se plier possiblement à une fouille à nu avant de visiter un détenu. La fouille à nu des visiteurs est désormais interdite selon les nouvelles directives du ministère de la Justice/Services correctionnels. Quand nous avons fait remarquer ce point au superviseur de l'établissement, il nous a dit qu'il n'était pas au courant de ce changement de politique. Le superviseur a accepté de soulever cette question à la prochaine réunion du directeur. Lorsque nous avons effectué un suivi auprès du centre, on nous a dit que l'Établissement avait enlevé la clause voulant que les visiteurs subissent une fouille à nu. On a

adopté aussi un nouveau formulaire de demande. Nous avons donc pu fermer notre dossier.

---

### **Exécution des ordonnances alimentaires**

Les plaintes contre le Programme d'exécution des ordonnances alimentaires ont été de nature diverse, s'étendant des préoccupations au sujet des actions et des décisions du personnel aux questions relatives à l'exécution des ordonnances de saisie-arrêt dans le cadre du Programme. Les communications sont souvent au cœur du problème dans le cas de ces plaintes. Les plaignants éprouvent de la frustration quand ils ne peuvent pas avoir accès facilement à l'information relative à leur dossier ou quand on ne retourne pas leurs appels pour répondre à leurs questions. Au fil des ans, notre Bureau a discuté de cette question avec les représentants du

Beaucoup de personnes semblent avoir de la difficulté à résoudre les questions d'exécution alimentaire interprovinciales. Voilà un exemple de la façon dont Notre Bureau peut aider à obtenir des résultats immédiats.

programme et fait rapport à ce sujet dans les rapports annuels précédents. Nous avons constaté que les représentants du programme traitent un nombre élevé de cas et qu'ils ont pris des mesures pour s'attaquer à ces questions. On a, semble-t-il, appliqué une politique prescrivant que les agents correctionnels retournent les appels en l'espace de trois jours ouvrables suivant la réception du message téléphonique. Cependant, cette question continue d'être soulevée par beaucoup de plaignants. Il existe aussi le service MEPLine qui est offert 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Ce service consiste à informer les clients dont les demandes d'information sont de nature générale, ce qui peut ne pas nécessiter de recherche dans les documents du dossier pour répondre. Cette ligne permet, semble-t-il, de répondre à un nombre d'appels variant de 14 000 à 15 000 environ par mois. Chaque client du programme reçoit un numéro d'identification personnel et peut avoir accès à l'information relative à son cas particulier. Le

payeur n'a pas le même numéro d'identification que le bénéficiaire et ne peut avoir accès qu'à l'information de son dossier personnel. En moyenne, on répond, paraît-il, à environ 70 % des demandes de renseignements téléphoniques adressées à la Direction par le biais de MEPLine. Voici un exemple d'un problème d'exécution alimentaire à caractère interprovincial qui a été porté à notre attention et réglé de façon satisfaisante.

---

### ...Conciliation des différences...

#### **Problème :**

Madame A a reçu des versements de pension alimentaire en trop en 1998.

#### **Détail :**

Madame A n'était pas d'accord. Elle estimait qu'on lui devait 150 \$, somme qu'on avait omis de lui verser il y a plusieurs années, et a demandé aux représentants du Programme d'exécution

Bien traiter les gens c'est entre autres choses les traiter équitablement...

alimentaire de vérifier les enregistrements du dossier. La difficulté provenait en partie de ce que le mari vivait dans une autre province et que ses paiements allaient au programme d'exécution alimentaire de cette province. Les deux provinces avaient de la difficulté à concilier les différences de paiement. Madame A a essayé à plusieurs reprises de faire régler cette question mais sans succès. Elle a finalement téléphoné à notre Bureau pour demander de l'aide.

### **Solution:**

Nous avons écrit en son nom aux représentants du programme d'exécution alimentaire de la province concernée pour leur demander d'examiner les enregistrements afin de déterminer qui devait de l'argent et quelle somme était due. Ceux-ci nous ont répondu qu'ils avaient examiné la question et découvert qu'on devait 150 \$ à Madame A par suite d'un paiement effectué à l'aide d'un chèque sans provision en 1990. Deux jours plus tard, le paiement était fait à Madame A. Beaucoup de personnes semblent avoir de la

difficulté à résoudre les questions d'exécution alimentaire interprovinciales. Voilà un exemple de la façon dont notre Bureau peut aider à obtenir des résultats immédiats.

## **Curateur public**

### **...Justice pour les héritiers...**

#### **Plainte:**

Les frais demandés par le curateur public pour administrer une succession sont injustes.

#### **Voici les faits, partie I :**

Monsieur Y, l'héritier d'une succession, a demandé au curateur public de traduire toute la correspondance pertinente qui lui était adressée. Comme Monsieur Y est unilingue francophone, il voulait que l'on fasse traduire les documents en français. Les coûts de traduction se sont élevés à huit cent dollars (800 \$) . Monsieur Y croyait que ce montant était injuste et a envoyé une lettre de plainte au curateur public et à notre Bureau. Après avoir lu la lettre du plaignant, le curateur

public a reconnu l'erreur. Ce dernier a communiqué directement avec monsieur Y et annulé les coûts de traduction.

### **Partie II :**

Dans une deuxième lettre envoyée à notre Bureau, Monsieur Y se plaignait de ce que le bureau du curateur public avait imposé des frais injustes pour la recherche des héritiers de la succession. Il avait fallu 20 ans pour régler la succession, période durant laquelle les politiques applicables à l'administration de la succession avaient changé. Monsieur Y soutenait que le bureau du curateur public avait pris beaucoup de temps pour s'occuper de ce dossier. Il estimait que si le bureau avait traité le dossier dans un délai plus raisonnable, l'application des frais de recherche des héritiers n'aurait pas pris effet.

Le curateur public en a convenu et a éliminé les frais en question, soit 150 \$, plus la TPS. Il a résolu facilement, rapidement et pertinemment les deux questions à la satisfaction de Monsieur Y.

### **...Inspecter avant de payer...**

#### **Problème :**

Une ancienne cliente du curateur public estimait que les rénovations de sa maison, autorisées par le curateur public, étaient insatisfaisantes.

#### **Voici ce qui s'est passé :**

Elle (la cliente) était sous la tutelle du curateur public, qui a engagé des travailleurs à contrat pour installer du linoléum dans la cuisine et l'entrée de sa maison. Sans inspecter le plancher, les représentants du bureau du curateur public ont payé les travailleurs à même le compte de la plaignante une fois le travail terminé. Il s'est toutefois avéré que le recouvrement du plancher a été mal installé et la plaignante a demandé au curateur public de la rembourser. Elle a essayé de traiter elle-même avec le curateur public mais sans succès. Elle nous a appelé pour obtenir de l'aide. Nous avons parlé au curateur public et fait le nécessaire pour

qu'un inspecteur examine le recouvrement du plancher. Ce dernier a reconnu qu'il fallait refaire le travail. Le curateur public a communiqué avec l'installateur pour se faire rembourser. En même temps, il a envoyé un chèque à « la cliente » au montant qu'elle avait payé. Le curateur public a déclaré qu'on veillerait désormais à ce que l'on fasse toutes les inspections avant d'autoriser un paiement.

*Nous estimons que la nouvelle politique est équilibrée; elle est juste envers les individus accusés tout en ne compromettant pas la sécurité des mineurs.*

## **CORPORATION MANITOBAINE DES LOTERIES**

Plaintes officielles reçues : 1  
Demandes de renseignements  
téléphoniques : 2

Comme l'indique les statistiques, on reçoit peu de plaintes ou de demandes de renseignements téléphoniques concernant la Corporation manitobaine des loteries.

### **Les jeux des gens...**

#### **Plainte :**

Un homme a communiqué avec notre Bureau après avoir reçu une ordonnance d'exclusion de la Corporation manitobaine des loteries. L'ordonnance, reçue en 1994, lui interdisait d'entrer dans tout établissement de jeu possédé et

exploité par la Corporation pour une période de temps indéfinie.

#### **Accusation :**

L'homme avait laissé ses enfants de 8, 10 et 16 ans seuls dans son automobile pendant qu'il était au casino.

#### **Appel :**

En 1997, l'homme a demandé la révocation de l'ordonnance. Sa demande a été refusée. Il a interjeté de nouveau appel en mai 1998 pour se faire dire une autre fois par la Corporation qu'on ne modifierait pas l'ordonnance d'exclusion. L'homme a téléphoné à notre Bureau. Il convenait que la Corporation avait raison d'appliquer l'interdiction mais soutenait que l'exclusion pour une période indéfinie était une sanction trop sévère. Ses enfants avaient maintenant grandi et celui qui avait 16 ans à l'époque était maintenant un adulte.

#### **Notre Bureau a découvert les faits suivants :**

Selon la politique de la Corporation, un avis d'exclusion involontaire est émis contre toute

personne qui laisse des enfants seuls et vraisemblablement exposés à des risques sur la propriété de la Corporation. Même si l'on n'utilise pas le terme « période indéfinie » dans la politique, il est devenu pratique courante pour la Corporation d'exclure pour la vie tout client qui laisse des enfants sans supervision sur sa propriété, quel que soit leur âge. Cependant, la Corporation était disposée à demander à la Commission de régulation du jeu d'examiner sa politique sur les exclusions.

### **Changement du code :**

L'examen attentif de la Corporation englobait entre autres choses la consultation d'autres organismes ayant des intérêts dévolus. Suite à cet examen, la Corporation a adopté une nouvelle politique au début de 1999. L'exclusion vaudra maintenant pour une période stipulée, soit deux ans dans la majorité des cas. On a donc levé l'exclusion s'appliquant à l'homme. La Corporation l'a averti de la gravité de son comportement. On lui a dit que s'il se comportait encore une fois de cette façon, il

serait l'objet d'une autre exclusion. Nous estimons que la nouvelle politique de la Corporation est équilibrée; elle est juste envers les individus accusés tout en ne compromettant pas la sécurité des mineurs.

## **SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA**

Plaintes officielles reçues : 139  
Demandes de renseignements  
téléphoniques : 293

Le nombre de plaintes officielles contre la Société d'assurance publique du Manitoba (SAP) a diminué de 13 en 1998.

Les plaintes contre la SAP se rapportent généralement à des litiges concernant le règlement d'une demande d'indemnisation comme la valeur marchande réelle du véhicule, la détermination de la responsabilité (qui est en tort dans un accident), le paiement des franchises, la contestation du montant des réparations demandé, les allégations de refus injuste des demandes d'indemnisation et le retard accusé par la SAP pour prendre les décisions relatives aux demandes d'indemnisation.

Cette année, deux des situations qui ont été portées à notre attention se rapportaient à la procédure à suivre pour obtenir auprès de Revenu

Canada de l'information financière sur les auteurs des demandes d'indemnisation. L'une concernait la collecte d'information par le biais d'une autorisation générale et l'autre l'obtention de plus d'information que nécessaire par la SAP. Suite à notre examen, la SAP a accepté de modifier ses pratiques pour assurer la conformité à la Loi sur la liberté d'accès à l'information et à la Loi sur la protection de la vie privée.

Voici quelques exemples de cas sur lesquels on a fait enquête cette année.

### **Information obtenue...**

#### **Plainte :**

La SAP a obtenu de Revenu Canada des renseignements provenant de la déclaration d'impôt du plaignant sans le consentement de celui-ci.

**Selon nous...on a tort de demander des renseignements tirés des déclarations d'impôt en se fondant sur une autorisation générale, non-spécifique...**

### **Voici ce qui s'est passé :**

La SAP a demandé l'information pour traiter la demande d'indemnisation pour blessures corporelles présentée par le plaignant après un accident d'automobile survenu le 28 décembre 1995. Elle a demandé à Revenu Canada de fournir des copies conformes des déclarations d'impôt et l'information de tous les T4 émis relativement aux cinq années civiles précédant l'accident d'automobile. Le formulaire d'autorisation de Revenu Canada renvoyait à une autorisation jointe datée du 9 janvier 1995. Dans l'autorisation, signée par le plaignant et son témoin, on déclarait ce qui suit : « J'autorise la Société d'assurance publique du Manitoba à entreprendre toute enquête qu'elle juge nécessaire pour traiter ma demande d'indemnisation, y compris l'examen de toute information médicale ou de toute information sur l'emploi que la SAP juge pertinente.

### **Notre opinion :**

La SAP a eu tort de demander à Revenu Canada des renseignements personnels tirés des déclarations d'impôt en se fondant sur une autorisation générale, non spécifique. Les pratiques équitables en matière d'information demandent que l'on obtienne l'information directement de l'individu concerné ou de l'obtenir au su de l'individu en question et avec son consentement éclairé. Il y a quelques exceptions pour des raisons juridiques et médicales ou pour des raisons de sécurité; dans ces cas, il devient déraisonnable ou inapproprié d'obtenir le consentement de l'individu avant de se procurer les renseignements. Ce n'était pas le cas. Nous ne croyions pas que des circonstances exceptionnelles justifiaient l'action de la SAP dans ce cas-ci. La SAP en a convenu et a adopté une nouvelle pratique qui devrait empêcher cette situation de se reproduire. La SAP a déclaré qu'à l'avenir, elle demandera l'information de

Revenu Canada directement à l'individu ou utilisera le formulaire d'autorisation de Revenu Canada qui convient.

espèce, selon l'avocat, elle a décidé de ne pas payer le montant convenu.

Affirmant que cette situation était injustifiée et préjudiciable à son client, l'avocat a appelé notre Bureau pour demander de l'aide.

Quand nous nous sommes adressés à la SAP, nous avons bien fait comprendre que nous n'étions pas là pour juger du bien-fondé du cas. C'était aux tribunaux d'en juger. En se fondant sur l'information dont nous disposions, nous voulions savoir pourquoi la SAP avait de la difficulté à effectuer le paiement par anticipation alors qu'elle avait déjà fait une offre de règlement complet au client qui représentait un montant beaucoup plus élevé que celui de l'avance. La demande du client ne nous apparaissait pas déraisonnable.

### **Réponse de la SAP :**

Il n'y avait pas de critère ou de politique prescrivant un paiement par anticipation dans le cas des demandes d'indemnisation pour blessures corporelles.

### **Besoin crucial d'une avance...**

Un avocat s'est plaint au nom de son client que la Société d'assurance publique du Manitoba (SAP) refusait de faire un paiement par anticipation se rapportant à une demande d'indemnisation à la SAP.

#### **Les faits selon l'avocat :**

Son client avait subi deux accidents graves. Un en 1993, qui était régi par l'ancien système de responsabilité civile, et l'autre en 1995, qui relevait du régime de protection contre les blessures corporelles. Comme tout portait à croire que le processus de litige serait long, l'avocat avait trouvé juste de demander une avance en espèce pour que son client puisse payer ses frais de subsistance. Bien que la SAP ait fait quelques paiements par anticipation en

...un avocat, qui affirmait qu'une situation était injustifiée et était préjudiciable à son client, a appelé à notre Bureau pour demander de l'aide.

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1998

La SAP a cependant promis d'examiner l'affaire. Quand elle a communiqué de nouveau avec nous, elle a déclaré qu'il n'y avait jamais eu d'entente sur le paiement d'une avance en espèce au client.

### **Fin heureuse :**

Toutefois la SAP est revenue sur sa position et a décidé de payer l'avance en espèces. Nous avons été heureux de cette décision car elle a mis fin au litige.

### MUNICIPALITÉS

Plaintes officielles reçues : 89  
Demandes de renseignements  
téléphoniques : 1

Depuis janvier 1997, mon bureau a compétence pour faire enquête sur les plaintes contre les municipalités relatives à leurs lois administratives, leurs décisions ou leurs omissions.

Mon rapport annuel de 1997 contenait des renseignements sur l'élargissement de nos attributions et de notre méthode d'enquête.

En 1998, il y a eu 13 plaintes de plus contre les municipalités. Notre Bureau de Brandon, qui a ouvert ses portes en mai 1998, a traité plus de la moitié (47) des plaintes. Comme je l'ai mentionné dans mon rapport annuel de l'an dernier, l'expérience a été enrichissante tant pour notre Bureau que les municipalités. Je suis heureux de déclarer que, dans l'ensemble, nous avons établi des relations de travail positives avec les municipalités et avons reçu une bonne collaboration de leur part

après leur avoir expliqué et fait comprendre notre rôle, notre façon de procéder et notre impartialité. Personnellement, j'ai trouvé l'expérience agréable et je suis reconnaissant d'avoir eu l'occasion d'assister aux réunions des conseils municipaux pour discuter au besoin des cas. Il convient de faire une distinction importante : Nous n'assistons pas aux réunions pour discuter des cas à l'étude. Nous ne faisons pas enquête dans des tribunes publiques, nous demandons plutôt de rencontrer le Conseil en privé. Il est arrivé des fois où j'ai rencontré le Conseil d'une municipalité, soit à huis clos ou en dehors des réunions habituelles, pour discuter des plaintes que nous estimions fondées et de nos points de vue propres ainsi que pour fournir au Conseil l'occasion d'élaborer sur son cas.

En 1998, on a résolu plusieurs cas en discutant avec les Conseils sans qu'il soit nécessaire de faire des recommandations officielles.

...on résout plusieurs cas en discutant avec les Conseils... sans qu'il soit nécessaire de faire des recommandations officielles...

Voici quelques exemples des cas étudiés et des solutions apportées.

---

### « .....remplacement des tuyaux de plomb... »

...même si nous n'avons pas fait de recommandations officielles, il est clair que l'intérêt que nous avons porté à cette affaire a incité la Ville à examiner la situation de plus près...

#### **Problème :**

La propriétaire d'une maison à trois logements croit que la Ville de Brandon devrait partager le coût de réparation des tuyaux de plomb corrodés qui courent le long de sa propriété et des propriétés de la Ville correspondantes.

#### **Situation :**

La propriétaire a déclaré que si quelqu'un faisait couler l'eau dans un des logements, personne d'autre ne pouvait avoir d'eau dans le reste de l'immeuble. Elle a communiqué avec la Ville de Brandon et le service technique pour rapporter que les tuyaux s'étendant du bord de sa propriété à la conduite maîtresse de l'autre côté de la rue étaient corrodés et avaient réduit. Les représentants de la Ville lui ont dit que le remplacement des tuyaux sous la rue était sa responsabilité et qu'ils ne paieraient pas. La

propriétaire estimait que si ses tuyaux étaient corrodés et avaient besoin d'être remplacés, il en était de même des tuyaux de la Ville qui était contigus à son pipeline. La Ville a déclaré qu'étant donné qu'il s'agissait d'une amélioration de sa propriété, elle devait assumer tous les coûts, y compris celui de l'installation des nouveaux tuyaux sous la rue. L'estimation la plus basse du coût de remplacement de tous les tuyaux que la propriétaire a reçue était de 10 000 \$.

La Ville lui a écrit pour lui proposer quelques solutions de rechange au problème de la fuite d'eau. Ces solutions s'accompagnaient des règlements municipaux suivants :  
5957/114/91. Article 15 : La Ville ne garantit pas un approvisionnement d'eau constant ni une pression ou un volume constant d'eau. [TRADUCTION]  
5957/114/91. Article 29 : La Ville conserve le raccordement d'eau dans un état structurel satisfaisant au frais de la Ville. Le service d'aqueduc de l'immeuble doit être

entretenu par le propriétaire de l'immeuble et à ses frais. Tout écoulement contrôlé par un robinet d'arrêt est censé être la responsabilité du propriétaire. Les réparations requises doivent être faites au cours des cinq (5) jours qui suivent la réception de l'avis de l'ingénieur municipal, à moins que ce dernier n'accorde un délai. Après cette période, on interrompt le service d'eau jusqu'à ce qu'on ait effectué les réparations.

[TRADUCTION]

La Ville déclarait dans sa lettre qu'« étant donné que le segment de tuyauterie sous la responsabilité de la Ville ne coule pas et que l'écoulement n'est pas garanti, l'administration de la Ville ne peut pas fournir d'aide financière pour remplacer le raccordement d'eau. »

**La propriétaire a téléphoné à notre Bureau.** Nous avons écrit à la Ville pour demander qu'elle explique sa position. Le directeur municipal nous a répondu en nous disant que la Ville avait décidé de se pencher sur cette question. La Ville avait reçu des plaintes d'autres personnes qui avaient éprouvé les

mêmes problèmes avec les tuyaux de plomb et avaient réduit l'écoulement d'eau. Un mois plus tard, la Ville de Brandon annonçait qu'elle offrait un programme de partage des coûts pour aider les propriétaires de maison ayant des tuyaux de plomb raccordés à leur maison. Peu après l'annonce, le directeur municipal nous a fait savoir que la propriétaire de la maison à trois logements était admissible au programme.

### **Conclusion :**

Même si on n'a pas fait de recommandations officielles, il est clair que l'intérêt que nous avons manifesté pour cette affaire a incité la Ville à examiner de plus près la situation. La propriétaire, ainsi que tous les autres propriétaires de maison éprouvant le même problème, a donc été capable d'en tirer avantage.

...trouver de nouvelles façons d'entendre...

### **...enlevez maintenant, payez plus tard...**

#### **Plainte :**

Madame C estimait que la Municipalité rurale d'Arthur ne l'avait pas indemniser suffisamment pour l'argile qu'elle avait prise sur son terrain afin de construire une route rurale. En essence, elle pensait que la Municipalité avait sous-estimé la quantité d'argile enlevée et avait établi une valeur (par mètre cube) trop basse.

#### **Exposé des faits :**

La Municipalité rurale d'Arthur a pris de l'argile sur la terre de madame C. Le travail s'est fait sans avoir conclu d'entente d'indemnisation préalable. On avait simplement dit à Madame C d'évaluer la quantité d'argile prise et de facturer la Municipalité en conséquence. Sa facture indiquait 9 778 mètres cubes d'argile. N'étant pas d'accord avec le montant de la facture, la Municipalité lui a envoyé le paiement de 2 000 mètres cubes, ce que Madame C a trouvé inacceptable. Elle a appelé le chef

d'administration à plusieurs reprises pour lui demander une meilleure entente de règlement. Ce dernier lui a dit qu'avant ce projet de construction routière, la Municipalité n'avait jamais payé pour de l'argile. Habituellement, les propriétaires fonciers étaient satisfaits qu'on ait laissé leur propriété en meilleure condition qu'avant la construction et ne demandaient pas de remboursement. Madame C estimait que son terrain n'était pas en meilleure condition qu'avant la construction. Elle estimait en fait qu'on l'avait laissé en pire état à plusieurs endroits. Elle a engagé un avocat mais les négociations n'ont pas porté fruit non plus. Elle a téléphoné à notre Bureau pour demander de l'aide.

#### **Solution :**

Nous avons rencontré les représentants municipaux et étudié tous les documents pertinents, y compris la correspondance et les résolutions du Conseil. Après discussion avec l'ombudsman, le Conseil municipal a accepté d'augmenter

le montant du règlement. Madame C était satisfaite et nous avons pu fermer le dossier.

---

### **...toucher aux racines du problème...**

#### **Plainte:**

Monsieur B estimait que la Ville de Brandon devait payer le coût complet d'une nouvelle conduite d'égout jusqu'à sa maison et non pas seulement la moitié qu'elle avait convenu de payer.

#### **Exposé des faits:**

Monsieur B estimait que les arbres appartenant à la Ville avaient détruit l'ancienne conduite d'égout et que la Ville devait payer l'ensemble des coûts de remplacement de la conduite. Il a déclaré qu'il avait fait enlever les racines de cette conduite d'égout deux fois depuis 1981 pour empêcher son obstruction.

Récemment, au cours de l'excavation de son terrain, Monsieur B a remarqué pour la première fois que les racines qui poussaient dans sa conduite d'égout

provenaient des arbres de la Ville et non pas des arbres de sa propriété personnelle. Monsieur B estimait que la Ville devait lui payer les frais suivants : a) coûts de dégagement de sa conduite d'égout depuis 1981; b) l'ensemble des coûts de remplacement de la conduite d'égout; c) les coûts associés à l'aménagement paysager de sa cour après l'exécution des travaux de remplacement de la conduite d'égout.

La Ville a examiné les anciens dossiers sur le dégagement de la conduite d'égout de cette propriété et a pris des photographies du secteur problème. La Ville croyait qu'il n'était pas nécessaire de remplacer toute la conduite d'égout et que les arbres n'étaient pas la seule cause de la présence de racines dans le système d'égout de Monsieur B. La Ville a conclu qu'il était juste de partager les coûts en deux. Monsieur B a appelé Notre Bureau pour demander de l'aide.

...jouer un rôle impartial c'est éviter les préjugés.

Nous nous sommes penchés sur le cas de Monsieur B avec l'avocat de la Ville et le superviseur des travaux publics. On a examiné les photographies du rapport d'inspection et d'autres renseignements pertinents, qui ont révélé que la Ville avait bien jugé de la situation et que les dommages étaient causés tant par les arbres de la Ville que les arbres de la propriété personnelle de Monsieur B. De plus on a trouvé un trou dans la conduite de Monsieur B, qui, croyait-on, contribuait à son problème d'égout. Le superviseur des Travaux publics nous a dit que la Ville se montrait très généreuse en acceptant de diviser les coûts de remplacement de la conduite, puisqu'il fallait seulement réparer la conduite (et non pas la remplacer).

**Conclusion:**

Après avoir examiné tous les faits en profondeur, notre Bureau a jugé que, dans ce cas-ci, la Ville avait appliqué correctement ses règlements relatifs au partage des coûts. L'ombudsman n'a donc pas

été en mesure de faire de recommandations.

L'ombudsman provincial est tenu de faire enquête sur les plaintes contre les municipalités de façon détaillée et impartiale. Dans ce cas, même si le plaignant estimait avoir été injustement traité, l'examen objectif de la situation a révélé que le service des travaux publics de la Ville de Brandon avait pris des mesures et des décisions qui étaient correctes et justifiées et le plaignant a été informé en conséquence.

---

**...Accès, détour...**

**Problème:**

En juillet 1998, Monsieur L s'est plaint à notre Bureau de ce que la Municipalité rurale de Cornwallis lui avait refusé d'avoir accès à ses factures pour frais juridiques et à ses demandes d'indemnisation. Il estimait que ce refus enfreignait la Loi sur les municipalités et une résolution passée en Conseil en

juin 1998, qui lui permettait d'avoir accès à cette information.

### **Exposé des faits:**

Monsieur L avait écrit à la Municipalité pour lui demander d'avoir accès à des factures de frais juridiques s'étalant sur 3 ans (période depuis les dernières élections) de même qu'aux feuillets d'indemnisation de tous les membres du Conseil depuis les dernières élections. Après avoir examiné sa demande, le Conseil a passé une résolution lui permettant de consulter les factures pour frais juridiques et les demandes d'indemnisation à l'exception des factures pour frais juridiques contenant des renseignements confidentiels. Monsieur L s'est rendu au bureau municipal où on lui a remis tous les dossiers contenant des demandes d'indemnisation, des factures pour frais juridiques et les procès-verbaux des réunions depuis septembre 1995. On lui a dit de marquer les documents qu'il désirait faire photocopier. Plusieurs jours plus tard, Monsieur L présentait une lettre à la Municipalité demandant les copies. Il y a joint un chèque à

l'ordre de la Municipalité. Jugeant que la demande de Monsieur L exigerait un travail énorme de la part du personnel et créerait une montagne de papier, le chef administratif a pensé qu'il avait besoin de savoir exactement comment traiter ce type de demande. Au début, le Conseil et le chef administratif avaient cru que Monsieur L ferait lui-même la recherche dans les dossiers et que le personnel municipal n'y consacrerait pas tout son temps. Le Conseil a discuté de cette question quand il s'est réuni en juillet 1998 et a décidé de ne plus permettre à Monsieur L d'avoir accès aux documents demandés et a refusé sa demande de photocopies des factures pour frais juridiques et des demandes d'indemnisation. Le Conseil a retourné à Monsieur L son chèque de 100 \$ par la poste. Monsieur L a demandé à notre Bureau d'examiner cette affaire.

### **Solution:**

L'examen des renseignements obtenus au cours de notre enquête révèle que l'autorisation (soit

l'accès aux documents à la condition d'enlever comme il se doit les renseignements confidentiels) accordée à Monsieur L en juin 1998 par le Conseil était juste. Malheureusement, la résolution n'a pas traité précisément de la façon d'enlever les renseignements confidentiels. Comme le chef administratif se posait des questions au sujet de l'interprétation de la résolution du Conseil, notre Bureau estime qu'il était justifié de renvoyer l'affaire devant le Conseil pour obtenir des éclaircissements. Cependant, l'ombudsman estime que la résolution du Conseil datée du 21 juin 1998 de refuser tout accès ultérieur à l'information était erronée et non conforme aux principes généralement acceptés d'accès aux dossiers du gouvernement pour promouvoir la responsabilisation. Notre examen a permis d'établir qu'une fois qu'on avait autorisé Monsieur L à avoir accès à tous les dossiers, la demande de copies de la part de ce dernier était conforme aux paragraphes 263(2) et 263(3) de

la Loi sur les municipalités. L'ombudsman a écrit à la Municipalité pour l'informer qu'il était d'avis que la décision de lui refuser l'accès à l'information demandée était erronée et a recommandé qu'on lui donne accès aux renseignements désirés en enlevant les renseignements appropriés et en demandant des frais raisonnables. Sur réception des recommandations de l'ombudsman, le Conseil a adopté les lignes directrices suivantes :

1. Autoriser l'accès en vertu du paragraphe 263(2) de la Loi sur les municipalités;
2. Autoriser l'accès sous réserve des considérations en matière de confidentialité;
3. La Municipalité prépare et fait parvenir au requérant une estimation du coût de la préparation des renseignements demandés;
4. Préparer l'estimation des coûts conformément aux règlements de la Loi sur la liberté d'information et de la Loi sur la protection de la vie privée.

...c'est tout ou rien...

5. Demander au requérant de payer les frais estimés dans une période de 30 jours suivant la réception de l'estimation;
6. Advenant le cas où le requérant omet de payer les frais estimés en 30 jours, la Municipalité considère qu'on a abandonné la demande.
7. Sur réception du paiement des frais requis, la Municipalité prépare et fait parvenir les documents demandés par le requérant.

On a informé Monsieur L qu'il pouvait faire une autre demande d'information et qu'on lui autoriserait l'accès conformément aux nouvelles lignes directrices en matière d'accès à l'information adoptées par la Municipalité.

---

### ...C'est tout ou rien...

#### **Plainte:**

Un agriculteur désirait vendre sa terre agricole. L'entente était conditionnelle à l'obtention, par l'acheteur, du transfert des baux de

location des terres municipales de l'agriculteur. Le Conseil de la municipalité rurale a refusé la demande de transfert des baux parce que « selon la politique, il fallait, sur réception de la demande écrite des acheteurs indiquant leur besoin, transférer les baux si l'on procédait à la vente de toute la terre ». Le Conseil a donc estimé qu'une vente partielle n'autorisait pas un transfert complet des baux. Le vendeur s'est plaint à notre Bureau et nous avons communiqué avec la Municipalité pour nous informer au sujet de cette affaire.

#### **Exposé des faits:**

La municipalité nous a dit qu'on avait traité la question du transfert des baux en se fondant sur un règlement existant. Cependant, notre examen a révélé que rien dans le règlement ne prescrit que l'on vende la terre entière du vendeur pour transférer les baux municipaux à l'acheteur. La Municipalité nous a dit qu'il y avait seulement une « politique non écrite » autorisant le transfert

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1998

des baux municipaux seulement si l'on vend toute la terre. Nous avons également appris que c'était la première fois que le Conseil recevait une demande de transfert de baux accompagnée d'une vente partielle.

Nous avons écrit à la Municipalité pour l'informer que les renseignements fournis jusque là ne justifiaient pas, semble-t-il, sa décision de refuser la demande de transfert de l'agriculteur.

L'ombudsman a proposé de rencontrer le Conseil de la municipalité rurale pour discuter plus en détail de la situation. Lors de la rencontre subséquente, le Conseil a reconnu qu'il avait des réserves face au règlement et il appert que la position prise par le Conseil relativement à l'agriculteur n'a pas été fondée sur le règlement. Le Conseil a souligné qu'il était tout à fait libre de refuser ou d'accepter la demande de transfert. Le Conseil a tenu compte d'un certain nombre de facteurs quand il a pris sa décision. Le Conseil désirait encourager l'agriculture dans la région en louant les terres

municipales aux individus désirant les cultiver. Il doutait que l'agriculteur avait utilisé la terre loué pour la cultiver et estimait qu'il avait le droit d'en reprendre possession. Il a souligné que le plaignant avait le droit, en vertu de son bail, d'acheter la terre de la Municipalité et de la vendre avec sa terre privée. Il a fait une distinction entre la situation du plaignant et celle d'une personne qui vend la ferme agricole familiale mais veut conserver le homestead, ce qui serait tout à fait justifié selon lui. Le Conseil nous a dit qu'il avait examiné attentivement la demande, pesé tous les facteurs et croyait avoir pris une décision justifiée.

L'ombudsman était d'accord avec le Conseil et a informé l'agriculteur en conséquence.

L'agriculteur nous a dit par la suite qu'il avait décidé de vendre toute sa terre et s'attendait à ce qu'on transfère les baux municipaux à l'acheteur.

Nous estimons que cette façon de faire donne au Ministère l'occasion de répondre de sa responsabilité administrative.

## SERVICES À L'ENFANT ET À LA FAMILLE

Plaintes officielles reçues : 73

Demandes de renseignements téléphoniques : 110

En 1998, notre Bureau a continué d'exercer son rôle spécialisé en matière de services à l'enfant et à l'adolescence. Au total, on a fait enquête sur 73 plaintes. Voici leur répartition :

- Éducation/Écoles.....5
- Services à la famille.....20
- Santé.....3
- Voirie.....1
- Justice.....41
- Renseignements personnels.3

Notre Bureau a reçu 110 demandes de renseignements téléphoniques en 1998. Voici leur répartition :

- Éducation.....2
- Services à la famille.....97
- Santé.....2
- Justice.....9

Trois des dossiers dans le domaine de l'éducation qu'on a ouverts en 1998 se rapportaient à des enquêtes

du coroner sur le décès d'enfants dans un milieu scolaire. Après une enquête, notre Bureau a pour pratique d'assurer le suivi des recommandations d'un juge et de les diriger vers un ministère ou un organisme du gouvernement provincial. Notre Bureau s'est donc renseigné pour déterminer si on avait tenu compte des recommandations qui avaient été faites. Quand nous sommes d'avis qu'on a accordé l'attention nécessaire et appropriée aux recommandations, nous en informons le juge en chef. Nous estimons que cette façon de faire donne au Ministère l'occasion de répondre de sa responsabilité administrative en accordant une attention suffisante et appropriée aux recommandations par suite de l'enquête du coroner.

Nous continuons d'approcher les jeunes par le biais de visites et de réunions. Cette année, le personnel a rencontré les résidents du Centre Agassiz pour la jeunesse et du camp de travail de Ridge Point. Nous avons expliqué notre rôle et notre fonction et

...nous avons l'intention de nous assurer que la grande priorité est accordée à un traitement juste et équitable...

donné aux jeunes l'occasion de poser des questions. Notre Bureau continue de participer au programme de formation du personnel au Centre Agassiz pour la jeunesse. Nous avons assisté aux séances de formation et discuté de nos attributions et du processus des enquêtes. Nous avons également rencontré le Protecteur des enfants et quelques membres de son personnel pour discuter de nos expériences et de nos rôles respectifs pour ce qui est des questions auxquelles sont confrontés les jeunes Manitobains.

### SERVICES À LA FAMILLE

En 1998, notre Bureau a ouvert officiellement 20 dossiers se rapportant aux enfants et aux adolescents relevant du ministère des Services à la famille.

Les plaintes reçues concernaient l'accès et les visites, les arrestations, la conduite du personnel, la communication de renseignements personnels, la

disponibilité du service et les paiements pour un enfant pris en charge. Nous avons continué de suivre de près quelques questions systémiques plus vastes liées au traitement des plaintes des clients relatives au service; le traitement à long terme des allégations non corroborées de violence à l'égard d'enfants; et le traitement des litiges relatifs à la garde d'un enfant quand il y a des allégations de mauvais traitement d'enfants. Notre Bureau a répondu à 97 demandes de renseignements téléphoniques relatives à des questions concernant les adolescents. Les sommaires suivants sont des exemples du type de plaintes sur lesquelles notre Bureau a fait enquête en 1998.

### Coupable jusqu'à preuve du contraire

#### Plainte :

Madame D, prestatrice de services de garde en milieu familial, était incapable d'obtenir du ministère

Traiter  
équitablement  
les gens c'est  
faire preuve de  
compassion  
comme lien...

des Services à la famille un permis, d'une durée indéfinie, pour la prestation de services de relève à cause des réserves exprimées par Child and Family Services of Western Canada.

### **Partie I. À l'étude:**

Dans le sommaire de notre rapport annuel de 1997, nous avons indiqué que nous avons pu éclaircir les points suivants :

- L'organisme de services de soins à l'enfance et à la famille ne voulait pas accorder de permis à Madame D à cause d'une allégation de mauvais traitement faite antérieurement par sa fille contre le mari. Madame D a opposé les objections suivantes : on n'a pas prouvé les allégations au sujet desquelles la police et les Services à l'enfant et à la famille ont fait enquête; on n'a pas porté au registre de l'enfance maltraité le nom de l'auteur prétendu de l'infraction; on a permis à la plaignante de continuer à offrir jour et nuit ses services de garde en milieu familial; sa fille a retourné vivre

avec elle et son mari; Child and Family Services of Western Manitoba a fermé son dossier et n'a plus de contact avec la famille.

- Suite à notre enquête sur la situation, nous avons proposé que le ministère des Services à la famille clarifie les conditions d'attribution des licences dans les cas de violence faite aux enfants où on n'a pas prouvé les allégations. Nous croyions qu'il était nécessaire de mettre en place des politiques et des lignes directrices pour prendre des décisions équitables quand on n'a pas prouvé les allégations de violence à l'endroit des enfants.
- Le Ministère nous a dit qu'il y avait tenu une série de tribunes publiques et qu'on apporterait des modifications importantes à la Loi sur les services à l'enfant et à la famille.

### **Partie II – Le point:**

En septembre 1998, on a imprimé l'ébauche des normes de gestion

de cas pour les Services à l'enfant et à la famille. Le Ministère nous a dit qu'il considérait appliquer les normes en avril 1999. Nous espérons que leur application permettra de traiter de façon plus juste et équitable les cas futurs de ce genre.

---

### ...navette d'une cliente...

#### **Préoccupation :**

L'oncle d'une jeune fille de 15 ans se voit refuser des services pour sa nièce par le bureau des Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg.

#### **Exposé des faits :**

L'oncle nous a dit que sa nièce avait fait la navette entre sa mère (qui recevait de l'aide sociale et venait juste d'être hospitalisée), son père, sa tante et divers autres parents.

L'oncle nous a également dit que la mère n'était pas capable de gérer ses affaires et le curateur public était le Comité. À ce moment-là, sa nièce vivait avec lui. L'oncle avait appelé le bureau des Services à

l'enfant et à la famille de Winnipeg un certain nombre de fois et chaque communication se soldait semble-t-il par le transfert du cas à un nouveau travailleur social. Il estimait qu'il était ballotté à droite et à gauche. Estimant qu'on ne tenait pas compte de lui et frustré, il nous a appelé pour demander de l'aide. Nous avons communiqué avec le curateur public et le bureau des Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg et commencé à évaluer immédiatement la situation. On a communiqué avec la nièce et inspecté la maison de l'oncle. L'organisme a accepté de mettre l'enfant sous sa tutelle et on lui a dit qu'elle pouvait rester (sous réserve d'une évaluation du foyer) avec son oncle. Le curateur public a appuyé ce plan. L'oncle et la nièce étaient heureux du résultat. Ils ont remercié notre Bureau de l'aide apportée pour solutionner leur problème.

Erreur sur la personne

Erreur sur la personne

Problème :

Un locateur a déclaré que le bureau des Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg a payé à un locataire plutôt qu'à lui-même, le dépôt de garantie et le loyer du premier mois.

Exposé des faits :

On avait loué un appartement pour une personne sous la tutelle du bureau des Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg et payé le dépôt de garantie et le loyer à un locataire qu'on avait pris pour le locateur. Le locataire a dit qu'il réglerait le problème avec le locateur mais rien ne s'est passé. Le locateur a appelé les Services à l'enfant et à la famille et réclamé le paiement. On lui a dit qu'il devait traiter directement avec le locataire. Le locateur estimait que cette situation était injuste. Selon lui, l'organisme avait la responsabilité de le payer et il ne devrait pas être obligé de courir après le locataire.

Notre résolution

Les représentants de l'organisme nous ont dit qu'ils croyaient avoir payé la bonne personne mais ont admis leur erreur et accepté de payer directement le locateur. Le locateur nous a dit qu'il était satisfait des résultats.

JUSTICE

En 1998, notre Bureau a reçu 41 plaintes se rapportant aux Services correctionnels pour adolescents :

Centre Agassiz pour jeunesse..10
Centre manitobain de la jeunesse.....27
Établissement de correction de Portage ..... 1
Camp de travail de Ridge Point.....1
Général.....2

Les plaintes que nous avons reçues se rapportaient à des allégations de mauvais traitement par le personnel, des chaussures contre-indiquées; l'identification

...ce cas continuera de faire l'objet d'un suivi...

et le traitement injustes des membres d'un gang; la lecture non justifiée du courrier d'un résident; le mécontentement face à la qualité et à la quantité de nourriture; et le refus de fournir des produits hygiéniques en quantité suffisante. Voici quelques exemples de plaintes sur lesquelles nous avons fait enquête.

### **Hors de contrôle et nulle part où aller...**

#### **Le point sur un dossier.**

##### **D'abord les antécédents :**

Dans notre rapport annuel de 1997, nous avons attiré l'attention sur l'unité de détention intensive de l'Établissement de correction de Brandon. On mettait en cause les méthodes utilisées pour gérer le comportement des jeunes pendant leur incarcération. Au départ, cette unité a été créée en mettant l'accent sur la détention, alliée à des programmes d'intervention pour les jeunes qui refusent d'obéir. L'unité est devenue à la place une unité d'isolation pour les jeunes ayant des

comportements déviants. Les programmes conçus pour aider ces jeunes et diminuer leur comportement négatif n'ont pas été offerts comme prévus. Après notre enquête, nous avons discuté de la situation avec les représentants des Services correctionnels communautaires et pour adolescents. Ils nous ont dit qu'ils avaient l'intention de modifier leur pratique pour mieux se conformer à la politique originale.

#### **Le point.**

**Voici notre rapport:** En 1998, on a fermé l'unité de l'Établissement de correction de Brandon et décidé de construire une résidence de détention intensive au Centre Agassiz pour la jeunesse. L'immeuble de 20 cellules a été appelé Unité Lakewood. Le plan consiste à avoir un programme d'intervention intensive dans un environnement sécuritaire, contrôlé et sûr. Le programme d'intervention individualisée doit durer 15 jours au minimum et sera offert à la fois aux résidents de

Les dossiers initiés personnellement par l'ombudsman permettent à Notre Bureau de suivre des questions ou de faire enquête sur elles sans la lettre de plainte requise..

sexe masculin et féminin. Il doit consister en un programme progressif à cinq étapes. Ce programme a pour but d'offrir aux résidents l'intervention dont ils ont besoin pour les aider à mettre fin à leur comportement antisocial (agressivité, passage à l'acte, victimisation). On a dit à notre Bureau que les Services correctionnels pour adolescents envisagent de le faire par le biais d'un cadre de gestion multisystème. L'unité doit commencer ses activités en 1999. Notre Bureau continue de suivre la situation.

---

...Membres d'un gang. NON.

Dossier initié personnellement par l'ombudsman. Les dossiers initiés personnellement par l'ombudsman permettent à notre Bureau de suivre des questions ou de faire enquête sur elles sans la lettre de plainte requise. Dans certains cas, on ouvre des dossiers suite à un reportage des médias qui soulève

des sujets de préoccupation demandant d'être examinés dans l'intérêt du public. Nous ouvrons aussi certains dossiers parce que nous recevons un grand nombre de plaintes semblables se rapportant à une pratique ou à une politique particulière. C'était le cas du dossier récent initié personnellement par l'ombudsman dans le cas des jeunes contrevenants détenus dans des établissements de correction pour la jeunesse.

### **Voici ce qui s'est passé:**

au cours des dernières années, notre Bureau a reçu un nombre croissant de plaintes de la part de jeunes identifiés comme membres d'un gang dans des établissements de correction. Les plaintes portaient en majorité sur le processus d'identification, qu'ils considéraient injuste ou incorrect. Comme les membres d'un gang n'ont pas la liberté de se déplacer dans l'institution, ces jeunes étaient particulièrement anxieux quand on a déterminé par erreur qu'ils étaient membres d'un gang. Même s'il est nécessaire d'avoir

...nous voulions examiner le processus d'identification pour s'assurer qu'on s'occupait des préoccupations des contrevenants...

une stratégie de gestion des gangs, nous croyons qu'il fallait examiner le processus d'identification.

Voici ce que nous avons trouvé :

- Un contrevenant est identifié comme membre d'un gang s'il satisfait à trois des six critères suivants :
  1. Participation à un crime incité par un gang;
  2. Identification comme membre d'un gang par une source fiable;
  3. Observation d'une association avec des membres connus d'un gang;
  4. Reconnaissance, par le contrevenant, de son appartenance à un gang;
  5. Décision par le tribunal que le sujet est ou a été membre d'un gang;
  6. Identification ou attirail courants ou symboliques d'un gang.
- Un contrevenant peut également être reconnu comme associé d'un gang s'il s'associe librement à un gang; montre des signes qu'il veut devenir membre d'un gang; coopère avec le gang ou les associés d'un gang; satisfait à un ou à plusieurs critères d'identification des membres de gang.

Lorsqu'un contrevenant est reconnu comme membre d'un gang, il ne peut pas occuper de postes de confiance ou tout poste lui donnant accès à la population générale; participer à des assemblées libres, aux événements planifiés à l'extérieur de son pavillon ou aux événements supervisés par des bénévoles.

- Ces restrictions sont appliquées en particulier au Centre manitobain pour la jeunesse, d'où nous recevons la majorité des plaintes.

### **Voici ce que nous avons**

**fait :** Notre Bureau a traité les plaintes de façon ponctuelle.

Cependant, nous avons voulu examiner le processus d'identification pour s'assurer que le Ministère s'occupait des préoccupations des contrevenants.

### **Résultats :**

En 1998, les Services correctionnels ont élaboré une procédure d'appel pour les contrevenants qui n'avaient été membres d'un gang ou associés à gang. S'il est reconnu comme

...un problème systémique causant la surpopulation et créant des problèmes de sécurité...

membre d'un gang, le contrevenant peut demander une révision par le Ministère. Il peut interjeter appel par écrit auprès du coordonnateur des questions de gang de l'établissement. Ensuite, l'appel est porté devant le comité de coordination des questions de gang. Si le comité considère que l'appel est fondé, le nom du contrevenant est enlevé de toutes les listes des membres de gang. S'il n'est pas d'accord avec l'appel le nom du contrevenant reste sur ces listes. Dans un cas comme dans l'autre, on avisera le contrevenant en conséquence. Nous espérons que cette politique sera efficace.

---

### ...crime ou punition?

#### **Plainte :**

Une jeune femme est très en colère après son séjour au Centre manitobain pour la jeunesse.

**Litig** La plaignante était traitée à l'hôpital pour usage de drogues. Après sa sortie, les Services de police de Winnipeg l'ont conduite

au Centre manitobain pour la jeunesse. Elle était détenue en vertu de la Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété. Elle est arrivée au Centre manitobain pour la jeunesse tard le dimanche soir et n'a été libérée que le lundi soir. Elle ne comprenait pas pourquoi c'était arrivé. Elle nous a appelés sur les conseils de son conseiller. Nous avons examiné la Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété qui déclare : l'agent de la paix qui met une personne sous garde peut la conduire dans un centre de désintoxication. En vertu de la loi, on entend par centre de désintoxication les locaux ou parties d'établissement que le ministre qualifie de centre de désintoxication pour l'application de la présente loi. Le règlement 331/87 sur les centres de désintoxication désigne le 170 Doncaster, soit l'adresse du Centre manitobain pour la jeunesse, comme étant un centre de désintoxication. On nous a dit qu'on envoie des jeunes au Centre depuis le début des années 1970.

Au fil des ans, les agents de correction se sont dit préoccupés par le fait que le Centre était destiné à détenir des jeunes qui étaient là à cause de leur activité criminelle et non pas des jeunes détenus en vertu de la nature non criminelle de la Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété. Ils croyaient qu'il s'agissait là d'un problème systématique causant la surpopulation et créant des problèmes de sécurité. Le fait qu'on ne détient pas d'adultes de Winnipeg en état d'ébriété dans les établissements de correction rend cette pratique encore plus douteuse. Les adultes sont amenés au Main Street Project où ils peuvent rester au plus 24 heures. En 1996-1997, les Services correctionnels du Manitoba ont fait part de leurs préoccupations à ce sujet aux Services de police de Winnipeg et il appert qu'on n'a rien réglé. Maintenant que nous nous penchons sur cette situation, les Services correctionnels ont décidé encore une fois d'engager la discussion avec la Ville de Winnipeg. Il semble qu'on s'accorde à dire qu'on

**La solution :  
modifier la politique  
de façon à envoyer  
un message clair.**

a besoin d'une solution de rechange. La situation est cependant toujours à l'étude. Si l'on considère la pratique courante, il n'y a aucun doute dans mon esprit que le Centre n'est pas l'endroit qui convient pour désintoxiquer les jeunes et nous continuerons de faire des pressions pour trouver une solution.

---

### « Qui a lu mon courrier? »

... voilà ce que nous a demandé un jeune du Centre manitobain pour la jeunesse. Celui-ci s'est plaint de ce que le personnel du Centre lisait tout le courrier qu'il recevait et envoyait. On lisait même les lettres de sa mère de façon régulière. Il estimait que c'était injuste. Il a soutenu qu'il n'était pas membre d'un gang et ne présentait pas de problème de sécurité.

### Examen :

Nous avons examiné la politique relative au courrier des résidents. Selon la section sur la procédure

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1998

d'inspection du courrier que reçoivent ou envoient les résidents : Le superviseur du pavillon, ou l'employé désigné de l'institution, peut, en présence d'au moins un autre employé de l'institution, lire une lettre envoyée à un résident ou écrite par lui quand il a des motifs raisonnables de croire que le contenu de la lettre compromet la sécurité publique, la sécurité de l'institution ou les intérêts supérieurs du destinataire.

[TRADUCTION]

Selon une autre section de la politique : Le superviseur du pavillon ou l'employé désigné ouvre tout le courrier d'un résident et en fait la lecture pour découvrir tout contenu inapproprié . [TRADUCTION]

Nous avons discuté de la politique avec le directeur. Il nous a dit qu'il pensait qu'on devrait ouvrir les lettres seulement quand la sécurité est compromise. Il a reconnu que la politique était quelque peu ambiguë et avait besoin d'être clarifiée.

Après avoir examiné la question, le directeur a recommuniqué avec nous pour nous dire qu'on ne devrait pas avoir lu le courrier. Il a

rencontré son personnel pour leur donner cette nouvelle directive : examiner le courrier pour des raisons de sécurité seulement . Heureusement, on a résolu l'affaire. La politique a été modifiée et clarifiée pour le personnel.



*The Ombudsman Act*

