

# Ombudsman Manitoba

Ombudsman Manitoba  
750 – 500 Portage Avenue  
Winnipeg, Manitoba R3C 3X1  
Telephone: (204) 982-9130  
Toll Free in Manitoba:  
1-800-665-0531  
Fax: (204) 942-7803  
E-mail: [ombudsma@ombudsman.mb.ca](mailto:ombudsma@ombudsman.mb.ca)

---

500 av. Portage, Pièce 750  
Winnipeg (MB) R3C 3X1  
Téléphone : (204) 982-9130  
Sans frais au Manitoba :  
1 800 665-0531  
Télécopieur : (204) 942-7803  
Courriel : [ombudsma@ombudsman.mb.ca](mailto:ombudsma@ombudsman.mb.ca)

Décembre 2000

Monsieur George Hicke  
Président de l'Assemblée législative  
Palais législatif, bureau 244  
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Monsieur,

Conformément à l'article 42 de la Loi sur l'ombudsman, je suis heureux de déposer le trentième rapport annuel de l'ombudsman pour l'année civile allant du 1er janvier au 31 décembre 1999.

Recevez, Monsieur, mes salutations distinguées.

L'original est signé par

L'ombudsman provincial,  
Barry Tuckett



# Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

## Personnel en date de December 2000

### Division Ombudsman :

Donna M. Drever  
Ombudsman adjointe

Corinne Crawford  
Enquêteuse principale

Cheryl Ritlbauer  
Enquêteuse principale

Robert W. Gates  
Enquêteur

Jane McBee  
Enquêteuse

Kris Ramchandar  
Enquêteur

Wanda Slomiany  
Enquêteuse

Jack Mercredi  
Préposé à l'accueil et enquêteur

### Bureau de Brandon :

Janet Wood  
Enquêteuse principale

Mel Holley  
Enquêteur

Sharon Krakowka  
Préposée à l'accueil et chef de bureau

### Division Accès a l'information et protection de la vie privée :

Peter Bower  
Directeur général

Gail Perry, Directrice,  
Vérification de conformité et enquêtes

Val Gural, Enquêteuse  
Chargée des vérifications de conformité

Nancy Love, Enquêteuse  
Chargée des vérifications de conformité

Carol Markusoff, Enquêteuse  
Chargée des vérifications de conformité

Darren Osadchuk, Enquêteur  
Chargée des vérifications de conformité

Kim Riddell, Enquêteuse  
Chargée des vérifications de conformité

Aurele Teffaine, Enquêteur  
Chargée des vérifications de conformité

### Administration :

Laura Foster  
Chef de bureau

Helen Hicks  
Secrétaire administrative

Jacque Laberge  
Secrétaire administrative

Felicia Palmer  
Secrétaire administrative

## TABLE DES MATIÈRES

Introduction	5
Survol des activités	10
Statistiques	11
Sommaire de quelques cas	22
Commission de la fonction publique du Manitoba	23
Consommation et Corporations Manitoba	27
Services à la famille et Logement Manitoba	28
Santé Manitoba	33
Voirie et Services du gouvernement Manitoba	36
Hydro Manitoba	39
Justice Manitoba	43
Société d'assurance publique du Manitoba	51
Municipalités	54
Services à l'enfance et à l'adolescence	60
Legislation	72



## INTRODUCTION

Ceci est le 30<sup>e</sup> Rapport annuel de l'ombudsman présenté à l'Assemblée législative par l'entremise de la présidente. Qui aurait pu s'imaginer, en 1970, année de la proclamation de la *Loi sur l'ombudsman*, que ce texte de loi demeurerait à peu près inchangé et serait aussi pertinent au début du XXI<sup>e</sup> siècle qu'il y a 30 ans ?

La *Loi sur l'ombudsman* a bien résisté au passage du temps, et ce, principalement parce qu'elle renferme les caractéristiques essentielles requises pour réaliser les objectifs qui lui ont donné naissance. Le temps n'a pas réussi à diminuer l'importance de ces caractéristiques, ni celle du rôle du Bureau de l'ombudsman, lequel consiste à déterminer le bien-fondé des griefs à l'endroit des ministères et des organismes du gouvernement provincial, et à trouver une solution consensuelle, non accusatoire et non juridique à ceux-ci. Ces caractéristiques se rapportent :

- à l'autonomie du Bureau de l'ombudsman ;
- aux pouvoirs conférés pour enquêter sur les plaintes ;
- au pouvoir de formuler des recommandations et d'établir des rapports à l'intention du public.

La force de cette loi ne suffit toutefois pas à assurer l'efficacité du Bureau. Mes 22 ans de collaboration avec le Bureau de l'ombudsman du Manitoba m'ont appris que l'appui des représentations élus, des administrateurs publics et de la population est essentiel au maintien du niveau d'efficacité du Bureau. Ce soutien est fondé sur une compréhension du rôle de l'ombudsman, ainsi que sur la confiance et la crédibilité que le Bureau s'est méritées dans

l'exercice de ses fonctions.

Il est important, de temps à autre, de réexaminer les objectifs et l'importance du Bureau, et de sensibiliser la population par rapport au rôle d'un corps législatif qui conduit ses affaires de façon essentiellement informelle et privée. Bien que le mandat de l'ombudsman soit généralement connu de tous, beaucoup des membres actuels de l'Assemblée législative n'ont pas participé à la mise en place de ce bureau indépendant de l'Assemblée et j'irais jusqu'à dire qu'un grand nombre d'entre eux n'ont pas eu de rapports étroits avec celui-ci.

De plus, les fonctions réelles de l'ombudsman peuvent différer du rôle établi, à mesure que de plus en plus d'organisations, ainsi que certains ministères et organismes du gouvernement, mettent en place des processus d'examen interne que l'on confond avec le travail de l'ombudsman. Certains de ces processus, bien qu'attribués aux fonctions de l'ombudsman, ne possèdent pas les caractéristiques associées à l'autonomie, et aux pouvoirs d'enquêter, de faire des recommandations et d'informer le public, essentielles au bon exercice des fonctions de l'ombudsman et à l'efficacité optimale de son bureau.

En 1970, l'ombudsman et son bureau furent dotés d'un mandat précis en vertu de la promulgation de la *Loi sur l'ombudsman* et de la mise en place du Bureau de l'ombudsman du Manitoba. Cette loi n'a pas porté atteinte à l'intégrité des caractéristiques essentielles à la réalisation des objectifs. Si l'on examine l'histoire et la raison d'être du Bureau de l'ombudsman, on constate que l'idée initiale qui a conduit à la création du poste d'ombudsman législatif en 1970 n'a rien perdu de sa pertinence. Je crois que le court survol de l'histoire du Bureau, présenté ci-dessous, permettra au lecteur de comprendre les origines du Bureau, ainsi que sa situation actuelle.

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

### Histoire et raison d'être

On se rendit compte, à la fin des années 1960, que la taille et la complexité du gouvernement, ainsi que la perception de son administration comme étant toute-puissante et accablante, tendaient à décourager les personnes qui s'estimaient maltraitées par le gouvernement de présenter leurs griefs. Même si la possibilité s'offrait d'exercer un recours pour demander réparation du ministère ou de l'organisme responsable de l'acte ou de la décision, ou de déposer une plainte auprès d'un représentant élu ou de s'adresser aux tribunaux, on a dû se rendre à l'évidence qu'il ne s'agissait pas toujours de la meilleure solution pour régler les différends. Les particuliers n'étaient pas toujours convaincus de l'impartialité et de l'objectivité du ministère ou de l'organisme lorsqu'il était question de passer en revue ses propres actions ou décisions, particulièrement si les plaintes ou les préoccupations des citoyens étaient jugées sans fondement.

Le dépôt d'une plainte auprès d'un membre de l'Assemblée législative suscite normalement une réaction positive, sans pour autant permettre de résoudre le problème. Le député ne dispose pas toujours du temps, des ressources et des pouvoirs requis pour procéder à une enquête exhaustive. De plus, il peut y avoir un problème de perception, étant donné que l'autonomie et l'impartialité du représentant élu peuvent être mises en question si le plaignant reçoit une réponse insatisfaisante.

Le risque existe de percevoir les représentants élus du gouvernement au pouvoir comme étant simplement en train d'appuyer le point de vue de leurs collègues. En revanche, un député de l'opposition pourrait avoir du mal à explorer le fond du problème, car d'aucuns y verraient alors une tentative de se procurer de l'information avec l'intention de critiquer le gouvernement.

Bien que la perception ne corresponde pas nécessairement à la réalité, la personne qui dépose une plainte doit avoir la satisfaction que l'on s'est attaqué à son problème de façon approfondie et impartiale. Si cela n'est pas le cas, le problème demeure normalement sans solution et la situation tend à s'envenimer, ce qui peut mener à des allégations de dissimulation, de complot, etc.

L'action en justice – bien que nécessaire dans certains cas – demeure, dans la plupart des cas, une procédure inopportune et dispendieuse pour toutes les parties concernées. Le désir de trouver une solution de rechange pour remplacer l'action en justice fut l'un des facteurs ayant mené à la création du Bureau de l'ombudsman en 1970. Celui-ci fut mis en place dans le but de permettre un examen approfondi et impartial des actions, décisions ou omissions administratives des ministères ou des organismes du gouvernement provincial. Rarement s'est-il avéré nécessaire d'avoir recours aux pouvoirs formels de l'ombudsman. On a plutôt constaté que le pouvoir de la persuasion, manifesté de façon informelle, non accusatoire et non juridique se révélait la plus efficace des techniques.

Le premier ombudsman, Monsieur George Maltby, a occupé son poste au sein de l'Assemblée législative de 1970 à 1982. Son successeur, Monsieur Gordon Earle, fut nommé sur recommandation d'un comité représentant tous les partis politiques et devint le second ombudsman du Manitoba en 1982. Jusqu'alors, peu de changements avaient été apportés au champ de compétence et d'activités de l'ombudsman. Toutefois, son mandat fit l'objet de changements importants aux cours des années 1980 et 1990.

Au début des années 1980, un comité civique, le *Committee for a Children's Ombudsman*, réclamait la désignation d'un membre du Bureau de l'ombudsman pour traiter des cas impliquant

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

des enfants, afin de faire en sorte que ces derniers aient facilement accès au Bureau et puissent tous profiter de services de haute qualité partout au Manitoba. Malgré l'accessibilité des services de l'ombudsman à tous les citoyens, sans égard à l'âge, certaines personnes étaient d'avis que les problèmes impliquant les enfants devraient être prioritaires. L'Assemblée législative donna donc son aval, en 1984, à la création d'un nouveau poste d'enquêteur spécialisé dans les plaintes relatives aux enfants.

Le 30 septembre 1988, avec la promulgation de la *Loi sur l'accès à l'information*, le Bureau de l'ombudsman se vit attribuer un rôle particulier. Cette loi instaura le droit du public d'avoir accès aux dossiers des organismes publics, tout en protégeant le droit à la vie privée des particuliers ainsi que les droits légitimes du gouvernement en matière de confidentialité. Le rôle de l'ombudsman en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* était compatible avec celui prévu par la *Loi sur l'ombudsman*. Toute personne qui aurait soumis une demande pour consulter des dossiers du gouvernement et n'aurait pas reçu de réponse, qui se serait objecté à la volonté du gouvernement de proroger le délai de réponse de 30 jours, qui se serait vu refuser l'accès à une partie ou à l'ensemble d'un dossier public, ou qui désirerait se plaindre au sujet du caractère inadéquat ou du manque de disponibilité du Guide d'accès, avait le droit de déposer une plainte devant l'ombudsman. Une fois de plus, il incombait à l'ombudsman de procéder à une enquête approfondie et impartiale de la plainte, puis de préparer un rapport comprenant, au besoin, des recommandations.

À partir du 1<sup>er</sup> janvier 1997, le Bureau de l'ombudsman pouvait être saisi de cas relatifs aux administrations municipales. Les actions, décisions ou omissions des administrations municipales (à l'exception de la Ville de Winnipeg) pouvaient désormais faire l'objet d'un examen de l'ombudsman. Cet élargissement du

champ de compétence pour englober plus de 200 municipalités fut perçu comme une démarche positive pour trouver un règlement amiable aux disputes entre les municipalités et leurs contribuables.

La restructuration du mode de prestation et de l'administration des services de soins de santé du Manitoba, et la création, en 1997, des Offices régionaux de la santé, ont entraîné une autre expansion du mandat de l'ombudsman pour inclure les plaintes portant sur l'administration des hôpitaux. La loi impose aux Offices régionaux de la santé la planification, la gestion, la prestation, la surveillance et l'évaluation des services de santé dans les régions. Il existe une entente de responsabilité directe entre le ministre de la Santé et les Offices régionaux de la santé, ainsi qu'entre ces derniers et les établissements de soins de santé.

C'est la responsabilité directe ou indirecte envers la Couronne en ce qui concerne la bonne exécution des fonctions administratives qui amène les organismes à répondre à l'ombudsman. Désormais, ce dernier est donc appelé, en vertu de la nouvelle *Loi sur les offices régionaux de la santé*, à participer à la mise sur pied d'un processus d'examen indépendant visant les actions et les décisions administratives des Offices régionaux de la santé et des nombreux établissements de soins de santé.

La promulgation de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP) en 1997 et de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP), qui a remplacé la *Loi sur l'accès à l'information* en mai 1998, a permis l'examen indépendant, par le Bureau de l'ombudsman, des décisions prises par les organismes publics et les administrateurs de renseignements médicaux personnels. La *LAIPVP* prévoit le droit d'accès à des dossiers sous la garde ou le contrôle des organismes publics, sous réserve d'exemptions limitées et

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

particulières. Elle permet aussi de contrôler la façon dont les organismes publics procèdent à la collecte, à l'utilisation, à la divulgation et à la conservation de renseignements personnels.

La *LRMP* vise la sensibilité et le caractère confidentiel des renseignements médicaux personnels, et établit des règles concernant la collecte, l'utilisation, la divulgation et la destruction des renseignements médicaux personnels. Elle fait valoir le droit des particuliers de consulter leurs renseignements médicaux personnels ainsi que d'exiger des corrections. Les administrateurs visés par la *LRMP* dans le secteur privé comprennent les professionnels de la santé, et les responsables des foyers de soins personnels, des cliniques médicales, des laboratoires, etc.

Le rôle de l'ombudsman en vertu de ces textes de loi comprend la poursuite d'enquêtes, de vérifications et de contrôles visant à assurer le respect de la loi. De plus, certaines dispositions permettent à l'ombudsman de renseigner le public sur la loi et de s'exprimer sur les programmes ou les textes législatifs qui ont une incidence sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

L'introduction, dans les années 1990, du rôle traditionnel de l'ombudsman dans les domaines visés par la législation en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée témoigne de la pertinence et de l'efficacité des examens indépendants minutieux des actions et des décisions administratives des organismes publics entrepris par l'ombudsman.

### Utilité

Il y a trente ans, l'utilité du Bureau était évaluée en vertu de sa capacité à mener, par l'entremise d'un fonctionnaire indépendant de l'Assemblée législative, des enquêtes approfondies et

impartiales sur les plaintes à l'endroit des ministères et des organismes du gouvernement provincial. Bien que les enquêtes sur les plaintes constituent toujours son activité principale, on reconnaît de plus en plus que l'ombudsman fait la promotion, dans l'exercice de ses fonctions, des principes fondamentaux de l'équité et de la responsabilité administratives. Je crois que la population s'est rendu compte que le fait de s'intéresser à de tels principes traduit un engagement plus profond à assurer des traitements équitables. Elle reconnaît aussi que les ombudsmans adoptent une approche plus proactive pour favoriser l'adhésion aux principes généraux de l'équité administrative en examinant les pratiques et les procédures, et que l'utilité de leurs bureaux ne peut être contestée.

Je pense qu'il est soulageant de savoir que les organismes publics s'engagent à faire respecter des normes élevées en matière d'équité. En se soumettant aux rigueurs d'un examen indépendant approfondi de l'ombudsman, les organismes publics témoignent de leur engagement aux principes de la transparence et de la responsabilisation, et je crois qu'un nombre croissant de citoyens désire voir une telle démarche.

Au fil des ans, j'ai remarqué un changement dans les attentes du public. 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 membres des professions libérales comme les médecins ou les avocats. Mais cela a changé. Le public hésite maintenant moins à remettre en question les actions et les décisions qui le touchent ou à s'élever contre celles-ci, et c'est probablement parce qu'on a poussé les particuliers à prendre en main leur destinée, qu'il est plus facile de se procurer des

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

renseignements, que les connaissances et le niveau scolaire sont plus élevés et que les moyens de communication sont meilleurs.

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 et des décisions qui, à leur avis, ne se fondent pas sur les principes de l'équité et de la transparence, la démocratie n'en est que renforcée. Je crois que c'est en ce sens que le rôle de l'ombudsman est le plus utile. L'ombudsman fait partie d'un processus visant à augmenter la confiance du public à l'égard des institutions gouvernementales.

On ne se rend parfois pas compte de l'utilité du poste d'ombudsman. La plupart du temps, les personnes qui l'occupent exercent leur fonction, laquelle consiste à résoudre des litiges et à répondre à des sujets de préoccupation, de manière informelle, non accusatoire et non juridique, et le font en coulisse, loin des feux de la célébrité, pour ainsi dire. Il s'agit de la meilleure façon de procéder. Le rôle traditionnel de l'ombudsman est toutefois assorti de pouvoirs officiels et peut, lorsque le cas le justifie, assumer un caractère accusatoire et juridique. Le fait de savoir que l'ombudsman peut avoir recours à ces pouvoirs officiels, s'il le juge nécessaire, encourage effectivement les parties à rechercher des solutions à l'amiable avant que cela ne se produise.

Si l'on passe en revue l'histoire, la raison d'être et l'utilité du Bureau de l'ombudsman, on constate que cette fonction permet de faire la lumière sur le bon fonctionnement du gouvernement, tout en répondant à des milliers de plaintes et de préoccupations dans un cadre non accusatoire et non juridique.

### SURVOL DES ACTIVITÉS

L'année a été très chargée. Notre bureau a reçu 885 plaintes officielles et 3 518 demandes de renseignements et commentaires sur des sujets de préoccupation. De plus, 342 cas ont été reportés de 1998 à 1999.

Un examen des activités en 1999 indique que ce fut une année productive au niveau de notre capacité à trouver une solution satisfaisante à un grand nombre de plaintes. Nous avons pu conclure 691 des plaintes reçues en 1999 et 282 des plaintes reportées de 1998. En tout, 973 dossiers ont été fermés en 1999 et 236 d'entre eux ont pu être résolus en tout ou en partie grâce à l'intervention de notre bureau.

Au cours de l'année, le Bureau de l'ombudsman reçoit de nombreux appels téléphoniques ou plaintes au sujet de ministères ou d'organismes des gouvernements provincial et fédéral, d'entreprises privées ou d'autres affaires personnelles. Le personnel de réception des plaintes, dont la tâche est d'offrir un service rapide et utile en expliquant nos compétences et notre mandat, ainsi que de fournir des renseignements et des renvois, joue un rôle très important. Toutes les demandes faites par téléphone ou en personne auprès de notre bureau sont traitées en toute confidentialité. Nous demandons normalement aux particuliers s'ils ont tenté de régler leur différend avec l'organisme public concerné. Si cela n'est pas le cas, nous les incitons à tirer la question au clair avec l'organisme public avant de déposer une plainte auprès de notre bureau. Nous aidons les particuliers à déterminer les voies de recours dont ils disposent et leur suggérons de les explorer toutes avant de demander notre

intervention. Si nous jugeons qu'il serait malgré tout déraisonnable de s'attendre à ce que le particulier exerce son droit d'appel, nous pouvons décider d'ouvrir un dossier et de débiter notre enquête.

Bien que la *Loi sur l'ombudsman* exige le dépôt de plaintes écrites, nous sommes conscients que cela peut être très difficile, voire impossible, pour certaines personnes. Dans de tels cas, le personnel de réception des plaintes aidera le plaignant à formuler sa plainte par écrit.

Si la plainte relève de notre compétence, un membre du personnel de réception des plaintes explique la procédure que suit le bureau. Dans le cas contraire, le personnel étudiera la question et tentera de déterminer la meilleure voie de recours pour le plaignant. Nous nous sommes efforcés de maintenir à jour un manuel de référence complet à l'intention de notre personnel de réception des plaintes. Nous avons constaté que ces employés aident les personnes qui se présentent à notre bureau à identifier les problèmes et à déterminer les démarches nécessaires à suivre pour les résoudre.

Comme l'indiquent nos rapports annuels précédents, si nous avons réussi à offrir des services à la population, à l'Assemblée législative et aux organismes publics, nous le devons en grande partie au dévouement et au travail assidu de notre personnel. À titre d'ombudsman, j'ai eu le privilège de travailler avec une équipe de gens qualifiés et consciencieux qui ne cessent de faire preuve d'énergie et d'enthousiasme dans l'exercice de leurs fonctions et responsabilités en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*.

## Statistiques

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

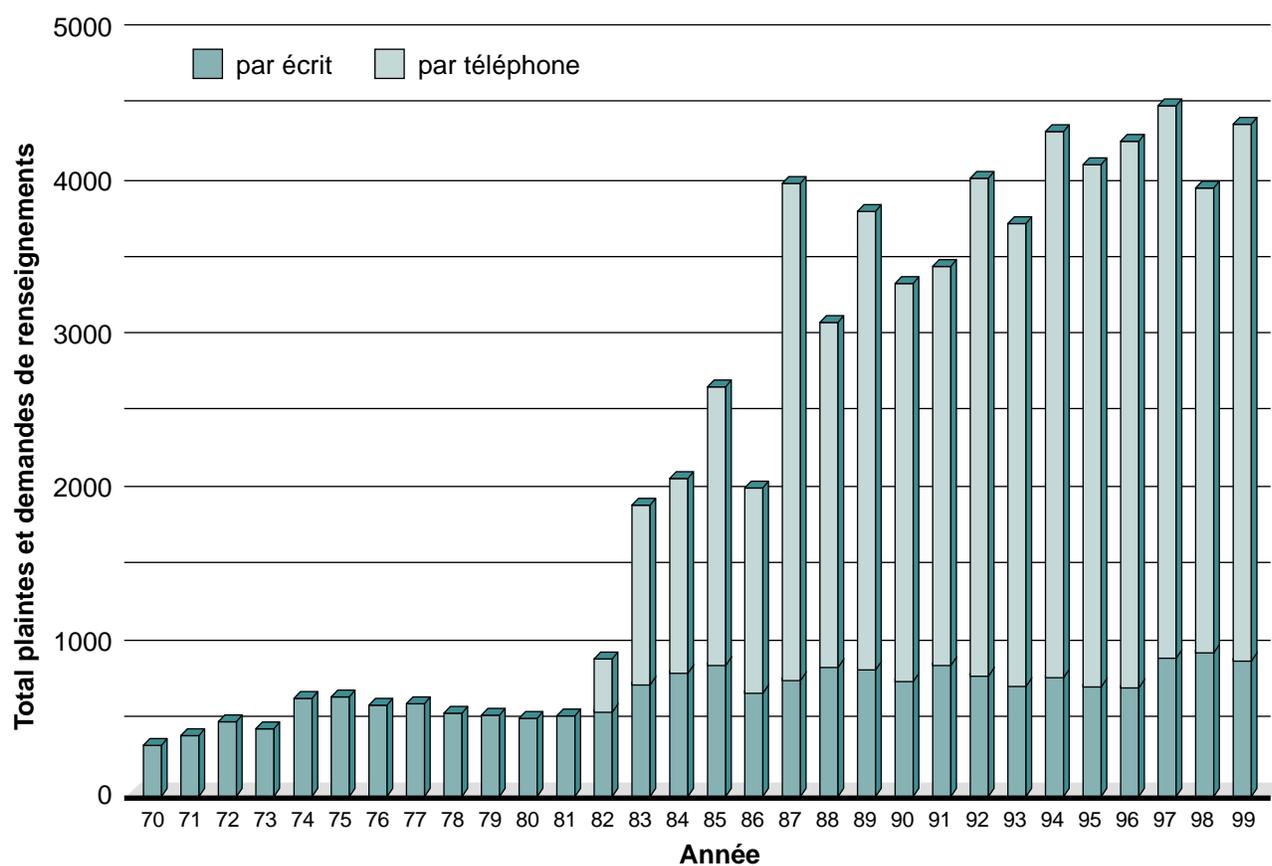
En 1999, notre bureau a reçu 885 plaintes officielles écrites et 3 518 demandes de renseignements et commentaires sur des sujets de préoccupation par téléphone. Les statistiques indiquent en détail contre qui ont été portées les plaintes, d'où celles-ci provenaient, ce que l'on en a fait et combien de cas ont été reportés à 2000.

Année	Plaintes déposés par écrit	Demandes de renseignements par téléphone	Total
1970	333	-	333
1971	396	-	396
1972	487	-	487
1973	441	-	441
1974	641	-	641
1975	651	-	651
1976	596	-	596
1977	606	-	606
1978	543	-	543
1979	531	-	531
1980	510	-	510
1981	526	-	526
1982	551	348	899
1983	728	1 179	1 907
1984	807	1 275	2 082
1985	858	1 826	2 684
1986	674	1 347	2 021
1987	757	3 261	4 018
1988	843	2 262	3 105
1989	829	3 004	3 833
1990	753	2 609	3 362
1991	857	2 614	3 471
1992	786	3 263	4 049
1993	720	3 033	3 753
1994	777	3 581	4 358
1995	718	3 423	4 141
1996	710	3 582	4 292
1997	905	3 620	4 525
1998	940	3 045	3 985
1999	885	3 518	4 403
<b>Total</b>	<b>20 359</b>	<b>46 790</b>	<b>67 149</b>

## Demandes de renseignements et commentaires sur des sujets de préoccupation reçus par téléphone en 1999

<b>MINISTÈRES</b>		Établ. correctionnel de Brandon	108
<b>Agriculture (9)</b>		Établ. correctionnel de Headingley	112
Généralités	5	Établ. correctionnel de Milner Ridge	17
Société d'assurance récolte du Manitoba	4	Établ. correctionnel de Portage	36
<b>Commission de la fonction publique (9)</b>		Établ. correctionnel de The Pas	10
<b>Consommation et Corporations (65)</b>		Centre de détention provisoire de Wpg.	83
Généralités	16	Exécution des ordonnances	68
Office de la protection du consommateur	3	Commission des droits de la personne	11
Com. des valeurs mobilières du Manitoba	1	Aide juridique Manitoba	23
Location à usage d'habitation	44	Curateur public	34
Direction des assurances	1	Centre manitobain de la jeunesse	8
<b>Éducation et Formation professionnelle (25)</b>		Tribunaux	24
Généralités	12	<b>Ressources naturelles (32)</b>	
Aide aux étudiants	13	<b>Affaires du Nord (1)</b>	
<b>Environnement (7)</b>		<b>Développement rural (3)</b>	
<b>Services à la famille (367)</b>		<b>COMMISSIONS</b>	
Généralités	44	<b>Commission des accidents de travail (129)</b>	
Services à l'enfant et à la famille	81	<b>CORPORATIONS</b>	
Aide à l'emploi et au revenu	237	<b>Corporations et affaires extraministérielles (389)</b>	
Comité consultatif des services sociaux	5	Généralités	9
<b>Finances (10)</b>		Hydro Manitoba	53
<b>Services du gouvernement (5)</b>		Société d'assurance publique du Manitoba	327
<b>Santé (116)</b>		<b>AUTRES</b>	
Généralités	33	<b>Ministères et organismes fédéraux (193)</b>	
Santé mentale	56	Généralités	95
Centre des sciences de la santé	3	Douanes	1
Centre de santé mentale de Selkirk	8	Assurance-emploi	25
Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances	3	Santé et Bien-être Canada	24
Offices régionaux de la santé	13	Com. des plaintes publiques - GRC	16
<b>Voirie et transport (40)</b>		Revenu Canada	32
Généralités	17	<b>Municipalités - Villes (142)</b>	
Permis et immatriculations	23	Généralités	111
<b>Logement (46)</b>		Ville de Winnipeg	31
Généralités	34	<b>Affaires privées (1 305)</b>	
Bureau de logement du Manitoba	12	Généralités	1 155
<b>Industrie, Commerce et Tourisme (1)</b>		Consommateurs	63
<b>Assemblée législative (5)</b>		Médecins	19
<b>Travail Manitoba (14)</b>		Avocats	31
Généralités	1	Écoles	24
Normes d'emploi	5	<b>Total</b>	<b>3 518</b>
Commission du travail du Manitoba	8		
<b>Ministère de la Justice (605)</b>			
Généralités	58		
Centre Agassiz pour la jeunesse	11		
Établ. correctionnel de Dauphin	2		

Plaintes et demandes de renseignements par téléphone reçues par année



## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

### Plaintes officielles reçues en 1999 par catégorie et traitement

Ministère ou catégorie	Total	Aide offerte	Refusées	Aband. (Client)	Aband. (Omb.)	Renseign. fournis	Non fondées	Part. réglées	Recomm.	Réglées	À l'étude
<b>MINISTÈRES</b>											
<b>Agriculture</b>	<b>5</b>										
Généralités	3	-	1	-	1	-	-	-	-	-	1
Société d'assurance récolte du Manitoba	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
<b>Commission de la fonction publique</b>	<b>5</b>					2	2	-	-	1	-
<b>Consommation et corporations</b>	<b>39</b>										
Généralités	19	-	-	-	-	2	10	-	-	3	4
Office de la protection du consommateur	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Commission des valeurs mobilières	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Location à usage d'habitation	18	3	-	-	-	5	6	1	-	1	2
<b>Éducation et Formation professionnelle</b>	<b>10</b>										
Généralités	7	1	-	1	-	1	1	1	-	1	1
Aide aux étudiants	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
<b>Énergie et mines</b>	<b>2</b>										
<b>Environnement</b>	<b>5</b>					1	1	-	-	-	3
<b>Services à la famille</b>	<b>82</b>										
Généralités	16	1	-	2	1	2	2	-	-	4	4
Services à l'enfant et à la famille	17	-	-	2	4	2	2	-	-	2	5
Aide à l'emploi et au revenu	48	3	-	2	1	10	12	-	-	16	4
Comité consultatif des services sociaux	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Finances</b>	<b>2</b>							1	-	1	-
<b>Services du gouvernement</b>	<b>5</b>			1	1	1	-	-	-	-	2
<b>Santé</b>	<b>54</b>										
Généralités	24	-	1	1	3	6	4	-	-	1	8
Fond. man. de lutte contre les dépendances	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-
Centre des sciences de la santé	4	-	-	1	-	2	1	-	-	-	-
Santé mentale	8	-	-	3	1	1	1	-	-	-	2
Centre de santé mentale de Selkirk	9	-	2	-	-	3	3	-	-	1	-
Office régional de la santé	7	-	-	-	-	5	-	-	-	2	-
<b>Voirie et transport</b>	<b>21</b>										
Généralités	8	-	-	-	1	1	1	1	-	-	4
Permis et immatriculations	13	1	-	-	1	2	5	2	-	-	2
<b>Logement</b>	<b>16</b>										
Généralités	5	1	-	-	-	-	2	-	-	2	-

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

Ministère ou catégorie	Total	Aide offerte	Refusées	Aband. (Client)	Aband. (Omb.)	Renseign. fournis	Non fondées	Part. réglées	Recomm.	Réglées	À l'étude
Bureau de logement du Manitoba	11	-	-	2	1	1	2	2	-	-	3
<b>Assemblée législative</b>	<b>1</b>	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Travail Manitoba</b>	<b>13</b>										
Généralités	5	-	-	-	-	-	3	-	-	1	1
Normes d'emploi	4	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2
Commission du travail du Manitoba	4	-	-	-	-	1	-	-	-	1	2
<b>Justice Manitoba</b>	<b>296</b>										
Généralités	25	4	-	-	-	5	3	-	-	4	9
Centre Agassiz pour la jeunesse	15	1	-	-	1	1	2	1	-	8	1
Établissement correctionnel de Brandon	40	1	-	2	-	6	11	1	-	6	13
Établissement correctionnel de Dauphin	4	1	-	-	-	-	2	-	-	1	-
Établissement correctionnel de Headingley	47	-	-	-	1	7	13	6	-	19	1
Établissement correctionnel de Milner Ridge	7	-	-	1	-	1	4	-	-	1	-
Établissement correctionnel de Portage	22	1	-	-	-	2	12	-	-	3	4
Établissement correctionnel de The Pas	8	-	-	-	-	3	5	-	-	-	-
Ctr. de détention provisoire Winnipeg	50	-	-	3	2	4	23	1	-	15	2
Exécution des ordonnances alimentaires	23	-	-	-	-	5	8	1	-	7	2
Commission des droits de la personne	6	-	-	1	-	1	3	-	-	-	1
Aide juridique Manitoba	9	-	-	-	1	2	2	1	-	-	3
Curateur public	22	1	1	4	-	2	7	-	-	3	4
Centre manitobain de la jeunesse	6	-	-	1	-	-	2	2	-	1	-
Tribunaux	12	-	1	1	-	7	1	-	-	2	-
<b>Ressources naturelles</b>	<b>23</b>	1	-	2	-	3	1	-	-	3	13
<b>Affaires du Nord</b>	<b>3</b>	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-
<b>Développement rural</b>	<b>9</b>	-	-	-	-	-	5	-	-	1	3
<b>Municipalités</b>	<b>56</b>	-	1	1	2	7	14	1	-	5	25
<b>CORPORATIONS</b>											
<b>Corp. et affaires extraministérielles</b>	<b>190</b>										
Généralités	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1
Corporation manitobaine des loteries	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

Ministère ou catégorie	Total	Aide offerte	Refusées	Aband. (Client)	Aband. (Omb.)	Renseign. fournis	Non fondées	Part. réglées	Recomm.	Réglées	À l'étude
Hydro Manitoba	11	1	-	1	-	-	5	-	-	2	2
Société d'assurance publique du Manitoba	128	4	2	6	2	17	32	8	-	17	40
Commission des accidents du travail	48	5	3	3	2	9	5	-	-	6	15
<b>AUTRES</b>											
<b>Ministères et organismes fédéraux</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Douanes	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Santé et Bienêtr	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Affaires privées	33	1	7	-	1	23	-	-	-	1	-
Revenu Canada	3	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-
Écoles	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>885</b>	<b>36</b>	<b>19</b>	<b>44</b>	<b>30</b>	<b>169</b>	<b>219</b>	<b>32</b>	<b>-</b>	<b>142</b>	<b>194</b>

En 1999, 691 ou 78% des plaintes reçues ont été réglées pendant l'année.

L'ombudsman a rejeté 19 plaintes, soit moins de 3% du nombre total de plaintes reçues.

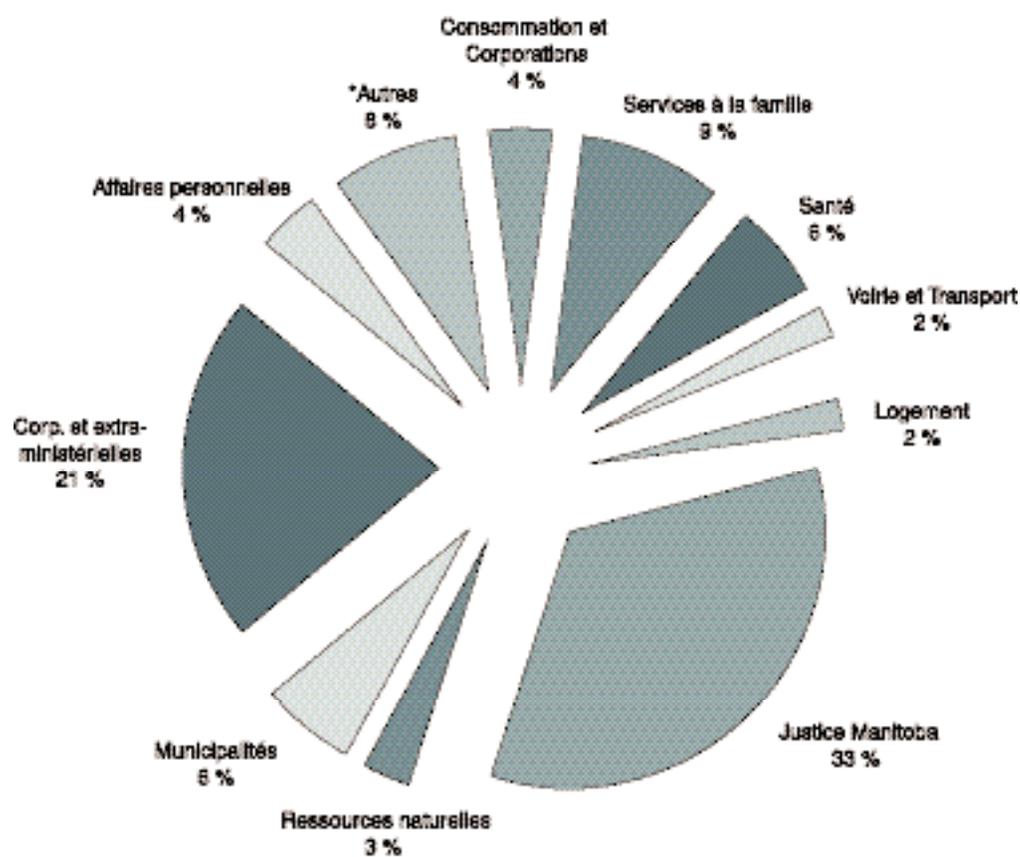
Pendant l'année, 74 ou 11% des plaintes reçues ont été abandonnées par l'ombudsman ou le client. Parmi les plaintes réglées, 379 ou 55% entraient dans les catégories suivantes : aide offerte, renseignements fournis, plainte réglée ou plainte partiellement réglée. En outre, 219 ou 32% des plaintes ont été jugées non fondées.

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

### Provenance des plaintes

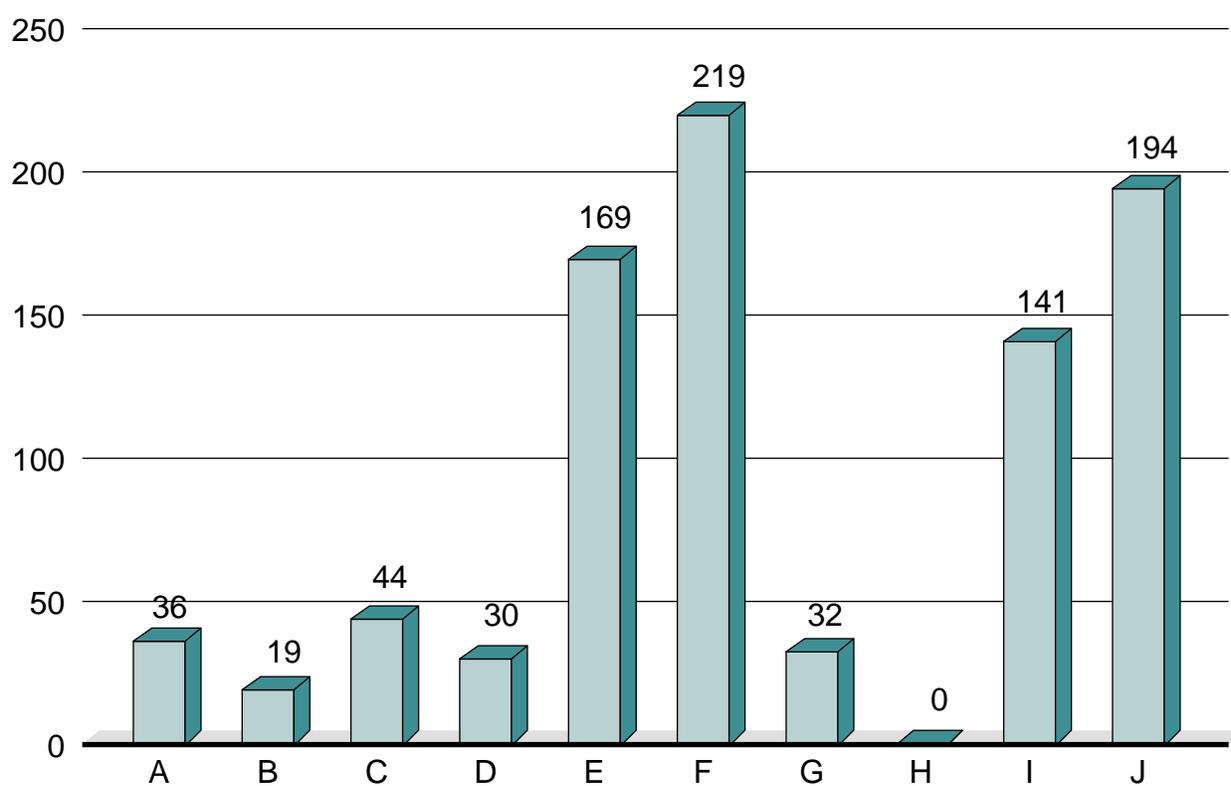
Amaranth	1	Kola	1	Steinbach	5
Anola	3	La Broquerie	1	Stonewall	5
Arborg	1	Lac du Bonnet	2	Stony Mountain	4
Arden	1	LaSalle	2	Stuartburn	1
Argyle	1	Leaf Rapids	2	Swan River	4
Arnes	1	Libau	3	Teulon	2
Austin	1	Lockport	1	The Pas	11
Bagot	1	Lorette	5	Thompson	4
Baldur	3	Lundar	1	Tilston	1
Beausejour	8	Lynn Lake	1	Traverse Bay	1
Belair	1	MacGregor	1	Vogar	2
Belmont	2	Manitou	1	Wabowden	1
Binscarth	1	Minnedosa	1	Warren	3
Boggy Creek	1	Moosehorn	1	Waskada	1
Boissevain	4	Morden	4	West St. Paul	2
Bowsman	1	Morris	1	Whitemouth	1
Brandon	80	Neepawa	4	Winkler	6
Camp Morton	1	Newdale	1	Winnipeg	457
Carberry	2	Ninga	1	Winnipeg Beach	1
Churchill	1	Niverville	1	Winnipegosis	4
Clandeboye	2	Norway House	1	Woodlands	1
Cormorant	3	Notre Dame de Lourdes	1	<b>Soustrtotal</b>	<b>856</b>
Cranberry Portage	1	Oak Lake	1	Alberta	10
Crandall	1	Pine Falls	1	Colombie-Britannique	4
Darlingford	1	Pine River	1	Minnesota	1
Dauphin	6	Plum Coulee	3	Nouveau-Brunswick	2
Dugald	2	Plumas	1	Territoires du Nord-Ouest	1
East St. Paul	2	Portage la Prairie	37	Ontario	10
Edwin	1	Roland	1	Saskatchewan	1
Elie	1	Rosburn	2	<b>Soustrtotal</b>	<b>29</b>
Emerson	1	Sandy Lake	2	<b>Total</b>	<b>885</b>
Fisher Branch	3	Sanford	1		
Flin Flon	1	Selkirk	25		
Fork River	1	Seven Sisters	1		
Gilbert Plains	1	Shilo	1		
Gimli	4	Shoal Lake	3		
God Lake Narrows	1	Skownan	1		
Gretna	1	Snowflake	1		
Griswold	2	Souris	2		
Gunton	1	Saint Adolphe	1		
Gypsumville	1	Saint Claude	1		
Haywood	1	Saint Georges	1		
Hazelridge	1	Saint Lazare	1		
Headingley	41	Saint Martin	1		
Île des Chênes	7	Saint Norbert	2		
Inwood	1	Saint Pierre Jolys	1		
Kenton	1	Sainte Anne	4		
Kenville	1	Sainte Rose	1		

Plaintes officielles reçues en 1999 exprimées en pourcentage



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

### Traitement de cas reçus en 1999



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

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

### Cases Brought Forward from the Previous Year

À la fin de 1998, 342 plaintes étaient toujours à l'étude (1 datant de 1994, 5 de 1996, 41 de 1997 et les 295 restantes de 1998), 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
<b>Agriculture</b>	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
<b>Com. de la fonction publique</b>	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
<b>Consommation et Corp.</b>	22										
Généralités	8	1	-	-	-	-	4	-	-	-	3
Com. des valeurs mobilières	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Location à usage d'habitation.	13	1	-	1	-	5	2	-	-	2	2
<b>Éducation et Formation professionnelle</b>	5	-	-	-	2	-	-	-	-	-	3
<b>Environnement</b>	3	-	-	-	1	-	1	1	-	-	-
<b>Services à la famille</b>	23										
Généralités	13	2	-	-	-	2	4	-	-	3	2
Serv. à l'enfant et à la famille	6	-	-	-	1	-	2	-	-	-	3
Aide à l'emploi et au revenu	4	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-
<b>Finances</b>	2	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
<b>Services du gouvernement</b>	4	1	-	-	1	-	-	-	-	1	1
<b>Santé</b>	13										
Généralités	7	1	-	2	-	2	1	1	-	-	-
Manitoba Adolescent Treatment Centre.	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Santé mentale	4	1	-	-	-	-	2	-	-	-	1
<b>Voirie et transport</b>	9										
Généralités	7	-	-	1	-	-	4	-	1	-	1
Permis et immatriculations	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
<b>Logement</b>	3										
Généralités	2	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
Bureau de logement du Manitoba	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
<b>Industrie, Commerce et Tourisme</b>	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Travail Manitoba</b>	6										
Généralités	4	-	-	-	2	1	-	-	-	-	1
Com. du travail du Manitoba	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
<b>Justice Manitoba</b>	66										
Généralités	15	-	-	-	1	2	3	2	-	2	5
Centre Agassiz pour la jeunesse	2	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-
Ét. correct. de Brandon	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-
Ét. correct. de Headingley	3	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-
Ét. correct. de Milner Ridge	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Ét. correct. de Portage	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Centre de détention provisoire Wpg.	9	-	-	-	-	5	1	1	-	1	1
Exéc. des ordonnances alim.	7	-	-	2	-	1	2	2	-	-	-
Com. des droits de la personne	4	-	-	3	-	-	1	-	-	-	-
Aide juridique Manitoba	2	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
Curateur public	10	-	-	4	-	3	2	-	-	1	-
Centre manitobain de la jeunesse	8	-	-	1	-	-	3	2	-	1	1
Tribunaux	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
<b>Ressources naturelles</b>	26	-	-	1	-	2	13	-	-	1	9
<b>Affaires du Nord</b>	3	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1
<b>Développement rural</b>	4	-	-	-	-	1	-	-	-	2	1
<b>MUNICIPALITÉS</b>	44	1	-	5	1	9	8	1	-	9	10
<b>Corporations</b>											
<b>Corp. et affaires extra-ministérielles</b>	94										
Corp. manitobaine des loteries	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Manitoba Hydro	4	-	-	-	-	1	-	2	-	-	1
Société d'assurance publique du Manitoba.	72	1	-	5	2	12	31	3	-	12	6
Com. des accidents de travail	17	1	-	2	2	3	-	-	-	2	7
<b>Autres</b>											
<b>Médecins</b>	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
<b>Affaires privées</b>	9	1	1	1	-	6	-	-	-	-	-
<b>Autres</b>	342	12	1	29	15	63	98	19	1	43	61

## Sommaire de quelques cas

### **COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE DU MANITOBA**

**Plaintes officielles reçues : 5**

**Demandes de renseignements**

**téléphoniques : 9**

Étant donné que la Commission dispose déjà d'un processus d'appel bien établi, nous ne recevons que peu de plaintes à son endroit. L'exemple ci-dessous illustre un cas dans lequel notre bureau a contribué à résoudre un problème.

#### **L'examen par notre bureau mène à une solution**

##### **La situation :**

En 1999, la Commission a réparti un excédent provenant du Fonds du régime d'assurance collective de la fonction publique. Ce surplus résultait de cotisations salariales payées en trop et avait été repéré lors

d'une évaluation actuarielle au 31 décembre 1997.

La méthode de répartition a été choisie à la suite d'une entente entre les comités représentant d'une part, ministères et organismes du gouvernement, et d'autre part, employés et pensionnés.

Pour être admissibles à recevoir un remboursement, les bénéficiaires devaient satisfaire à un certain nombre de critères. Aux fins de la présente plainte, les critères pertinents s'appliquant aux bénéficiaires potentiels étaient les suivants : avoir été un employé actif, invalide ou retraité, inscrit au régime d'assurance-vie collectif des employés au 31 décembre 1997 et, avoir été, au 2 janvier 1999, un employé actif ou invalide, ou avoir pris sa retraite conformément aux termes du régime de pension pertinent, tels que définis dans l'entente avec la Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie.

##### **Le problème :**

Notre bureau a reçu une plainte de Madame D. Elle satisfaisait au premier critère, puisqu'elle était employée et membre du Fonds au

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

31 décembre 1997. Elle apprit, toutefois, qu'elle ne satisfaisait pas au deuxième critère, car elle avait été mise en disponibilité au printemps 1998. Madame D. était d'avis qu'elle avait droit à un remboursement, car elle n'était pas responsable de la perte de son emploi pour cause de restructuration. Elle maintenait aussi qu'elle aurait pu être considérée comme employée en janvier 1999, puisque son nom avait figuré sur une liste de « réemploi » pendant un an suivant sa mise en disponibilité et qu'on lui avait en effet demandé de venir travailler à au moins deux reprises pendant cette période.

### **Les mesures prises :**

Nous avons communiqué avec un représentant de la Commission de la fonction publique, qui a accepté d'examiner le cas de la plaignante afin de vérifier les éléments qu'elle avait présentés et d'aborder, s'il y avait lieu de le faire, la question de sa situation au 2 janvier 1999

Nous avons été informés, par la suite, qu'une analyse de la situation avait permis de conclure qu'elle aurait dû

être incluse dans le groupe de personnes admissibles à recevoir un remboursement.

La plaignante a reçu un remboursement et s'est dite très heureuse du dénouement de l'affaire.

---

### **Au début, l'idée semblait bonne**

### **La plainte :**

En 1982, Monsieur R., fonctionnaire, était en mauvaise santé et décida d'assister à un séminaire sur la planification de la retraite anticipée offert aux employés de la fonction publique, afin de s'informer de ses options en la matière. Après avoir assisté au séminaire, Monsieur R. décida de combiner sa pension de la fonction publique avec la Sécurité de la vieillesse, et prit sa retraite peu de temps après, à l'âge de 58 ans.

Monsieur R. croyait que s'il touchait un complément afin que ses prestations de pension soient équivalentes aux futures prestations de la Sécurité de la vieillesse pendant

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

les 7 ans précédant son 65<sup>e</sup> anniversaire, sa pension serait réduite par la même somme pendant les 7 ans suivant son 65<sup>e</sup> anniversaire, de manière à rembourser les versements complémentaires. Cela ne fut pas le cas. Monsieur R. communiqua avec la Régie de retraite de la fonction publique, qui l'informa que le solde de sa pension serait assujéti à la réduction à partir de son 65<sup>e</sup> anniversaire, et ce, jusqu'à sa mort, et non jusqu'à la date du remboursement de la somme avancée. Monsieur R. n'était pas d'accord et décida de nous écrire pour obtenir de l'aide. Il se demandait, notamment, pourquoi la somme devait être perçue pour la durée de sa vie plutôt que jusqu'à la date de remboursement des sommes avancées. Selon lui, ces choses ne lui avaient pas été expliquées clairement en 1982. S'il avait su que les prestations seraient réduites pour le reste de sa vie, il n'aurait jamais pris de telles dispositions.

### **La solution :**

Nous avons écrit à la Régie de retraite de la fonction publique pour

demander des explications en vue d'éclaircir la situation de Monsieur R. Nous avons reçu une copie d'une entente signée par lui en 1982, dans laquelle il est clairement énoncé qu'à compter de son 65<sup>e</sup> anniversaire sa pension serait réduite « de 150 dollars par mois *pour la vie* ».

De plus, la correspondance envoyée à Monsieur R. au cours de cette même année contient des précisions quant aux modalités de remboursement. La Régie nous a également informé qu'il arrivait de temps à autre que des personnes appellent pour obtenir des précisions relatives aux termes de l'entente, mais qu'elle n'avait jamais reçu de plainte d'un particulier qui ne comprenait pas les conditions auxquelles il avait accepté de se conformer. Comme il était impossible de confirmer la conversation entre Monsieur R. et le représentant lors du séminaire en 1982 (aucun procès-verbal de ces entretiens n'est gardé), il nous a suffi de constater que les conditions de l'entente avaient été exposées clairement à Monsieur R. par le biais du contrat écrit et de la correspondance.

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

Le directeur général de la Régie nous a aussi expliqué que les séminaires ont pour but de permettre aux membres du régime de pension de s'informer des différentes options offertes. La Régie ne recommande aucune option, car il s'agit là d'un choix personnel. Elle fournit cependant, sur demande, des exemples et des scénarios de diverses modalités de paiement.

Aux questions au sujet du programme de retraite anticipée volontaire, la Régie répond que la personne touchera, jusqu'à son 65<sup>e</sup> anniversaire, un supplément pour égaler la somme qu'elle recevrait de la Sécurité de la vieillesse. À compter du 65<sup>e</sup> anniversaire, soit le moment où la personne commence à toucher des prestations de la Sécurité de la vieillesse, la pension de la fonction publique est réduite de la somme du supplément afin de rembourser les versements avancés. La Régie attire l'attention des particuliers sur le fait que le remboursement s'échelonne sur la durée de vie du pensionné. Les prestataires sont informés de leur seuil de rentabilité (c'est-à-dire, de la date

de remboursement entier de l'avance) afin de leur permettre de peser le pour et le contre de cette option.

### **Le risque :**

Profiter de ce programme de retraite anticipée est une entreprise risquée dans la mesure où la période de remboursement peut être plus longue que la période pendant laquelle des suppléments ont été avancés. Par exemple, une personne ayant touché le supplément pendant 5 ans avant son 65<sup>e</sup> anniversaire mettrait 10 ans à rembourser la dette, à condition, naturellement, d'atteindre l'âge de 75 ans.

Puisque notre enquête n'a dévoilé aucune erreur ou omission de la part de la Régie dans l'affaire, nous avons informé Monsieur R. que nous ne pouvions donner suite à sa plainte.

la découverte  
d'une erreur  
entraîne un  
rembourse-  
ment ...

### CONSOMMATION ET CORPORATIONS MANITOBA

**Plaintes officiels reçues : 39**

**Demandes de renseignements  
téléphoniques : 65**

La majorité des plaintes reçues par le Bureau à l'endroit du ministère ont pour objet des disputes entre propriétaire et locataire, ou visent le rôle de la Direction de la location à usage d'habitation et de la Commission de la location à usage d'habitation. Les disputes entre propriétaires et locataires peuvent être assez litigieuses. La résolution de ces disputes à la satisfaction de toutes les parties concernées est – il va sans dire – une tâche difficile et audacieuse. Il n'est pas surprenant, donc, que l'on communique souvent avec notre bureau pour demander un examen indépendant après l'échec des processus d'appel. Le cas ci-dessous a été résolu après qu'un examen de la part de notre bureau a permis de repérer et de corriger une erreur.

### Modification de l'ordonnance

Inquiet que la Direction de la location à usage d'habitation et la Commission de la location à usage d'habitation aient pris des décisions mal fondées relativement à une dispute ayant pour objet un dépôt de garantie, Monsieur Y. a communiqué avec notre bureau. Il soutenait que la somme du dépôt de garantie qu'il avait versée au propriétaire ne correspondait pas à celle figurant dans le texte des décisions de la Direction et de la Commission. Lors des discussions avec notre bureau, il est devenu évident que la dispute portait sur plusieurs aspects et qu'une erreur relative au montant du dépôt de garantie n'avait pas été repérée. Le locataire a produit une copie du reçu donné par le propriétaire pour le dépôt de garantie, après quoi nous avons communiqué avec la Direction et la Commission pour demander un examen de la situation. L'examen permit de trouver l'erreur et l'ordonnance de la Commission fut modifiée. Le locataire reçut un remboursement d'environ 64 dollars.

### **SERVICES À LA FAMILLE ET LOGEMENT MANITOBA**

**Plaintes officielles reçues : 98**

**(Services à la famille : 82)**

**(Logement : 16)**

**Demandes de renseignements  
téléphoniques : 413**

**(Services à la famille : 367)**

**(Logement : 46)**

En 1999, le ministère des Services à la famille et le ministère du Logement furent fusionnés. Les statistiques relatives aux plaintes officielles et aux demandes téléphoniques ont été combinées.

La majorité des sujets de préoccupation, des demandes de renseignements et des plaintes officielles reçus par notre Bureau visent la Division de l'aide à l'emploi et au revenu (48 plaintes officielles et 237 demandes de renseignements et commentaires au sujet de préoccupations) et la Division des services à l'enfant et à la famille (17 plaintes officielles et 81 demandes de

renseignements et commentaires au sujet de préoccupations).

Cela n'est pas surprenant, car ces Divisions s'occupent très activement de questions à caractère personnel et sensible.

Les sommaires de quelques cas suivent. De plus, la partie du présent rapport consacrée aux Services à l'enfance et à l'adolescence fournit aussi des exemples de sommaires de cas touchant Services à la famille Manitoba.

### **Vu d'une autre perspective**

#### **Le dossier :**

Monsieur B. a été victime d'une agression, au cours de laquelle ses lunettes ont été cassées. Il était bénéficiaire de l'aide au revenu et on lui conseilla de communiquer avec le bureau d'un programme administré par Justice Manitoba et appelé Indemnisation des victimes d'actes criminels.

Après avoir communiqué avec le bureau du programme, il fut dirigé

...la plainte est réglée grâce à une perspective claire...

vers l'Aide au revenu, car le programme ne rembourse pas les frais de moins de 150 dollars. Bien que le coût des lunettes de Monsieur B. soit d'environ 150 dollars, lorsque achetées par l'entremise de l'Aide au revenu, celles-ci ne coûtent que 84 dollars. Selon notre client, l'Aide au revenu l'avait informé qu'il n'aurait pas droit à de nouvelles lunettes avant un an. De plus, il était un ancien client de la Ville de Winnipeg et celle-ci avait instauré une politique à court terme s'appliquant aux anciens clients de la Ville de Winnipeg, en vertu de laquelle Monsieur B. n'était pas admissible à obtenir de nouvelles lunettes. On l'informa, toutefois, que la demande pour de nouvelles lunettes serait traitée et que le coût serait déduit de ses prochains chèques.

### **Les mesures prises :**

Notre bureau intervint et le responsable de son dossier le vérifia de nouveau et découvrit que Monsieur B. avait bel et bien droit à de nouvelles lunettes aux termes de leur programme, mais qu'en vertu de la politique de transition à l'égard des anciens clients de la Ville de

Winnipeg, il n'était pas admissible. Nous avons mené de plus amples enquêtes auprès de la Direction centrale de l'aide au revenu où l'on nous a informé que la politique avait été mal interprétée et que notre plaignant était effectivement admissible aux termes des lignes directrices du programme. En conséquence, il avait le droit d'obtenir des lunettes gratuitement. Plus tard, notre plaignant a appelé pour nous informer qu'il était allé chercher ses nouvelles lunettes et que rien n'avait été déduit de son chèque d'aide au revenu. Monsieur B. s'est dit satisfait de la tournure des événements.

---

### **Révision du processus de délivrance de licences**

En 1997, notre bureau a reçu la plainte d'un fournisseur de soins du programme Vivre en communauté. L'employé avait été embauché par une agence privée pour donner des soins à un adulte membre du programme. L'adulte vivait avec le fournisseur de soins au domicile de ce dernier,

**un cas  
particulier...  
un examen  
systémique**

situation approuvée par Services à la famille Manitoba, Région de Winnipeg. Cette entente était censée créer une atmosphère de type « familial », semblable à celle que l'on retrouve dans les familles d'accueil pour enfants.

### **Le problème :**

Services à la famille Manitoba a délivré une licence à l'agence privée à l'adresse du domicile du fournisseur de soins. Ce dernier avait conclu un bail pour louer l'appartement, alors que l'agence a subséquemment décidé de mettre fin à l'hébergement à domicile. Le fournisseur de soins s'est interrogé sur les voies de recours qui s'offraient à lui, ainsi que sur la responsabilité du bureau régional dans l'affaire. Il était particulièrement inquiet, car il n'avait pas réussi à résilier le bail après la cessation de l'entente de placement. Normalement, lorsque la licence d'un fournisseur de soins est révoquée, celui-ci peut en aller appeler auprès du Comité consultatif des services sociaux. Dans le cas présent, la licence ayant été délivrée à l'agence privée, il n'avait aucune voie de recours auprès du Comité.

### **Le résultat :**

Notre bureau a poursuivi l'enquête auprès du bureau régional. Nos questions ont abouti à une révision systémique du processus de délivrance de licences dans la Région de Winnipeg. Celle-ci a décidé de mettre en œuvre un nouveau processus visant les foyers nouvellement approuvés, processus qui s'appliquerait toujours au moment du renouvellement des permis. Cela signifiait essentiellement que le domicile d'un fournisseur de soins serait approuvé en son nom ; ce dernier aurait ainsi une voie de recours auprès du Comité en cas de révocation de la licence.

---

### **La vérité est dans les oreilles de celui qui écoute**

Notre bureau a reçu une plainte de Monsieur D., dans laquelle il exprime ses préoccupations quant à la façon dont se déroulait son audience d'appel devant le Comité consultatif des services sociaux.

### **La plainte :**

Monsieur D. nous informa de sa comparution devant le Comité pour en appeler d'une décision du Bureau de l'aide à l'emploi et au revenu. Son appel avait pour objet le refus de sa demande d'aide à l'emploi et ses réserves quant à savoir si sa demande avait été traitée dans des délais raisonnables. Notre bureau apprit que de faux renseignements avaient été présentés pendant l'audience, que sa présidente était partielle et conflictuelle, et qu'elle défendait les intérêts du Bureau de l'aide à l'emploi et au revenu.

Pendant ces auditions, on a l'habitude d'enregistrer les délibérations sur audiocassettes et de les conserver pendant une courte période de temps. Monsieur D. avait obtenu une copie de l'audiocassette et l'avait remise à notre enquêteur. Ce dernier a également rencontré des représentants du Comité pour passer en revue les points de litige.

### **L'explication :**

Suite à nos enquêtes préliminaires, le directeur du Comité nous a écrit pour nous informer du processus suivi par

le Comité pendant de telles audiences. Nous avons appris que la personne qui préside à l'audience d'appel prévoit d'abord une introduction avant de lire le préambule. Le directeur a souligné que tout effort était fait pour favoriser une communication courtoise et objective avec les appelants et les représentants du Bureau de l'aide au revenu. Il était d'avis que la présidente de l'audition tentait d'aider l'appelant à comprendre le mode de fonctionnement du système, le tout dans un souci de serviabilité. Le directeur a toutefois dû reconnaître que ce comportement pouvait être mal interprété et qu'il aurait peut-être été préférable que les représentants du Bureau de l'aide au revenu précisent leurs propres procédures.

### **L'excuse :**

De plus, nous avons appris que la présidente avait déclaré que son ton de voix pendant l'audience avait donné l'impression qu'elle était fâchée, ceci était tout à fait involontaire de sa part. Elle a transmis ses excuses au plaignant, « au cas où il aurait perçu la situation

**communiquer  
clairement  
pour éviter  
les malen-  
tendus...**

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

de cette façon ». Finalement, le directeur indiqua, que suite à un examen minutieux de la plainte de Monsieur D., il semblait que Comité pourrait ne pas avoir réagi convenablement aux préoccupations concernant le délai de traitement de la demande de réclamation par le Bureau de l'aide au revenu. Il a ajouté que le Comité était prêt à entendre l'affaire de nouveau devant un autre comité d'appel.

Nous avons avisé Monsieur D. en conséquence, en ajoutant que nous étions d'avis que le Comité avait fait des démarches raisonnables afin de répondre à ses préoccupations et qu'il lui restait à décider s'il désirait aller de nouveau en appel. Nous avons communiqué avec le Comité à une date ultérieure pour savoir si notre plaignant avait songé à aller en appel de nouveau. On nous répondit que le plaignant n'avait pris aucune nouvelle démarche dans ce sens.

### SANTÉ MANITOBA

**Plaintes officielles reçues : 54**

**Demandes de renseignements  
téléphoniques : 116**

Nous avons constaté une légère augmentation du nombre des demandes de renseignements, des commentaires sur des sujets de préoccupation et des plaintes officielles reçus par notre bureau à l'endroit de Santé Manitoba. Comme d'habitude, les plaintes étaient assez diverses, certaines d'entre elles provenant de personnes internées dans des établissements psychiatriques. Le cas ci-dessous appartient à cette catégorie. Il en résulta des changements positifs, mais la situation de la plaignante n'en fut malheureusement pas modifiée.

### L'internement non réglementaire viole les droits d'une patiente

#### Son récit :

Une patiente s'est plainte d'avoir été admise et internée de façon non réglementaire dans l'unité psychiatrique d'un hôpital général. Après avoir examiné les formulaires prévus par la *Loi sur la santé mentale* pour décrire son état, nous avons conclu qu'elle avait été examinée et qu'une *Demande d'évaluation psychiatrique forcée présentée par un médecin* avait été remplie. Cependant, aucun Certificat d'admission en cure involontaire n'a été rempli dans un délai de 72 heures, tel que prescrit par la *Loi sur la santé mentale*. En conséquence, notre plaignante a rempli une *Demande de congé faite par un malade en cure volontaire*. La patiente n'a pas reçu son congé, mais elle a plutôt été examinée de nouveau 2 jours plus tard, sur quoi un *Certificat*

*d'admission en cure involontaire a été rempli, suivi d'une Demande par un médecin traitant visant le changement de statut d'un malade en cure volontaire à celui de malade en cure obligatoire.*

### **Ce que nous avons**

#### **découvert :**

Après avoir étudié la situation, nous avons compris que la Demande d'évaluation psychiatrique forcée avait expiré après 72 heures et que la patiente n'est pas devenue une malade en cure involontaire ni volontaire. Il était évident que la patiente n'avait à aucun moment accepté de son propre gré de demeurer à l'hôpital ni ne s'était vu accorder un congé. Une lecture de la *Loi sur la santé mentale* n'a pas révélé que l'hôpital était autorisé à interner la patiente pendant une période supplémentaire de 24 heures pour permettre au médecin de remplir les formulaires nécessaires après qu'elle avait rempli la demande de congé. En conséquence, il ne semblait pas que la patiente ait été internée conformément à la *Loi sur la santé mentale*.

### **Le dénouement :**

Nous avons étudié cette situation, ainsi que le processus suivi, en compagnie du psychiatre en chef de la province. Ce dernier a confirmé notre interprétation des dispositions pertinentes de la Loi. On nous a assuré que cette affaire serait portée à l'attention des directeurs des établissements psychiatriques. Nous avons appris par la suite que les directeurs avaient accepté d'informer leur personnel des procédures suivantes :

*Une personne qui se retrouve dans un établissement psychiatrique en vertu d'une Demande d'évaluation psychiatrique forcée présentée par un médecin (Formulaire 4) ne doit pas être « détenue, retenue et observée (...) pendant plus de 72 heures ». Pendant cette période de 72 heures, la personne n'est ni un malade en cure volontaire ni un malade en cure involontaire au sens de la Loi sur la santé mentale, mais est réputée subir une évaluation psychiatrique. Après l'examen et l'évaluation de la condition mentale de la personne, le psychiatre admettra la personne à*

**...il est d'une importance primordiale de disposer de documents pertinents lors de l'admission et de l'internement des patients...**

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

*titre de malade en cure volontaire ou involontaire, ou lui donnera congé. Chaque établissement dispose d'un système permettant de s'assurer que l'évaluation psychiatrique est terminée et que les mesures nécessaires sont prises conformément à la Loi sur la santé mentale avant l'expiration de la période d'évaluation de 72 heures. Dans les très rares cas où la période de 72 heures viendrait à expirer avant que les mesures nécessaires aient pu être prises, les directeurs ont accepté d'adopter la marche à suivre ci-dessous :*

*1. La personne sera informée de l'expiration de la période d'évaluation de 72 heures et cette information sera aussi portée à son dossier.*

*2. La personne sera examinée immédiatement afin que l'on puisse procéder à l'une des trois étapes suivantes :*

*a) Si la personne ne répond pas aux critères d'admission à un établissement psychiatrique, celle-ci sera relâchée.*

*b) Si la personne répond aux critères d'admission volontaire, elle sera admise à titre de malade en cure volontaire.*

*c) Si la personne répond aux critères d'admission involontaire, une nouvelle Demande d'évaluation psychiatrique forcée présentée par un médecin (Formulaire 4) doit être remplie. Dans les moindres délais après, la personne sera examinée par un psychiatre autre que le médecin qui a rempli la demande susmentionnée. Si le psychiatre est d'avis que la personne répond aux critères d'admission involontaire, il remplira le Certificat d'admission en cure involontaire (Formulaire 6).*

Cette plainte a permis de confirmer l'importance d'utiliser les documents appropriés tout au long du processus d'admission et d'internement, ce qui devrait empêcher qu'une telle situation se reproduise.

### **VOIRIE ET SERVICES DU GOUVERNEMENT MANITOBA**

**Plaintes officielles reçues : 26**

**(Voirie et transport : 21)**

**(Services du gouvernement : 5)**

**Demandes de renseignements**

**téléphoniques : 45**

**(Voirie et transport : 40)**

**(Services du gouvernement : 5)**

Étant donné que ces deux ministères ont été fusionnés, le nombre de plaintes et de demandes téléphoniques a été combiné. Vous trouverez ci-dessous le sommaire de deux cas dans lesquels Permis et Immatriculations a fait l'objet de plaintes. Dans les deux cas, nous avons répondu aux plaintes et trouvé une solution. Dans un des cas, le ministère a réexaminé sa décision de révoquer de façon permanente le permis de conduire et, dans l'autre cas, des renseignements et des précisions supplémentaires relativement à une suspension de

permis ont suffi à régler la plainte. Notre bureau a profité d'une bonne collaboration de la part du ministère tout au long de l'enquête.

### **Finies les chances**

#### **Le problème :**

Monsieur X. a été atteint d'un accident vasculaire cérébral en 1995. La Division des permis et immatriculations lui a retiré le permis de conduire après avoir été informée de sa situation médicale. Monsieur X. a fait de nombreuses tentatives infructueuses en vue de récupérer son permis de conduire. En 1998, on lui accorda la permission de subir une dernière épreuve de conduite. Il a toutefois échoué à celle-ci avec des points de pénalité très élevés. Son permis de conduire fut révoqué et il se vit refuser la chance de reprendre l'épreuve. En 1999, il a écrit à notre bureau, se disant victime d'un traitement injuste de la part du ministère.

La registraire exerce un pouvoir discrétionnaire équitable et raisonnable...

### **Les mesures prises :**

Nous avons communiqué avec la registraire qui avait été saisie du cas. Elle a émis des réserves quant à la capacité de Monsieur X. à améliorer ses résultats. Malgré les six occasions qui lui avaient été offertes pour démontrer qu'il pouvait réussir l'épreuve de conduite, il n'avait pas pu améliorer son rendement. Il avait, en outre, commis deux infractions pour conduite avec permis révoqué en 1999. Néanmoins, la registraire comprenait son inquiétude quant à la révocation permanente de son permis. Elle a aussi reconnu que la performance du plaignant à l'épreuve de conduite pourrait s'améliorer une fois que sa condition médicale aurait été traitée et se serait stabilisée.

### **La solution :**

On informa Monsieur X. qu'il serait autorisé à subir une autre épreuve de conduite, sous réserve des conditions fixées par la registraire, notamment le règlement de ses infractions en vertu de Code de la route pour conduite avec permis révoqué. Notre bureau fut ravi de constater la volonté du ministère d'exercer son

pouvoir discrétionnaire de façon équitable et raisonnable afin de donner au plaignant une autre chance de démontrer une amélioration de ses compétences de conduite, et ce, en dépit de ses antécédents.

### **Une simple explication peut mener loin**

En automne 1998, nous avons reçu une lettre de Monsieur T., dans laquelle il soulevait plusieurs questions relatives à la suspension de son permis.

### **Ce qui s'est passé :**

Dans sa lettre, Monsieur T. a expliqué qu'il était épileptique et qu'il n'avait pas eu de crise d'épilepsie pendant trois ans avant celle de juin 1996. Son permis fut suspendu et il put le récupérer en août 1997. Malheureusement, il fut victime d'une autre crise le 10 décembre 1997. Sachant que son permis serait de nouveau suspendu, il le rendit volontairement. Son permis de conduire fut révoqué en raison de la

suspension pour raisons médicales le 10 décembre 1997.

### **La procédure en appel :**

Il fit une tentative infructueuse d'en appeler de cette suspension à l'occasion d'une audience du Comité d'étude des dossiers médicaux en mai 1998. C'est après cette audience qu'il a commencé à se sentir victime d'un traitement injuste. Il nous a fourni des renseignements détaillés concernant les nombreux éléments l'ayant amené à cette conclusion. Son dossier a été renvoyé à la Registraire des véhicules automobiles qui, pour sa part, a communiqué des renseignements concernant la suspension du permis de conduire. La plainte de Monsieur T. fut également examinée par le Comité d'étude des dossiers médicaux, qui a offert des précisions sur la procédure qu'il avait suivie.

### **L'explication :**

Nous avons discuté avec le plaignant des renseignements fournis par le ministère. Sa réaction à l'information fut intéressante. Il était reconnaissant d'en être informé et se disait d'avis que ces renseignements faisaient la lumière sur les diverses questions

qu'il avait mises de l'avant. Il a expliqué qu'il n'avait d'abord pas cru que le ministère prenait son cas vraiment au sérieux. Or, les informations et les précisions obtenues par notre bureau l'ont convaincu du contraire.

Cette affaire illustre bien les services offerts par notre bureau. Dans le cas ci-dessus, aucune des circonstances n'a changé, c'est-à-dire que la suspension est demeurée en vigueur. Cependant, une fois que le plaignant a pu obtenir une explication des diverses situations, il s'est non seulement dit satisfait de la décision du ministère, mais également du processus adopté.

**expliquer  
clairement le  
fondement  
des décisions  
permet  
d'éviter la  
confusion...**

### HYDRO MANITOBA

**Plaintes officielles reçues : 11**

**Demandes de renseignements**

**téléphoniques : 53**

Malgré la baisse du nombre de plaintes officielles comparativement à 1998, les demandes téléphoniques affichent une hausse substantielle.

Tout comme pour les années précédentes, la plupart des plaintes se rapportent à la facturation à domicile. Cependant, le cas ci-dessous illustre une situation dans laquelle Hydro Manitoba a offert son aide dans le souci de donner un bon service à sa clientèle, et s'est retrouvée au milieu d'une dispute.

#### **Payer le double pour avoir du trouble**

##### **Le problème :**

Les plaignants ont écrit à notre bureau

parce qu'ils contestaient le montant qu'Hydro Manitoba leur facturait pour avoir aidé à déplacer des lignes électriques pour permettre le déménagement d'une maison d'une communauté rurale du Manitoba vers une autre. Hydro Manitoba a fourni une estimation écrite des frais liés au déménagement, lesquels s'établissaient entre 3 000 et 3 500 dollars. Les plaignants ont envoyé un chèque à Hydro Manitoba avant que ne débute le déménagement.

Une fois le déménagement terminé, les plaignants ont reçu une autre facture d'Hydro Manitoba pour la somme supplémentaire de 3 150,05 dollars, le total des frais se montant ainsi à plus de 6 000 dollars.

Les plaignants ont protesté que cette somme leur paraissait ridiculement élevée et que s'ils avaient su le montant réel des coûts, ils n'auraient probablement pas acheté la maison. En outre, des membres du personnel d'Hydro Manitoba avaient visité le futur emplacement de la maison avant le déménagement et avaient indiqué aux plaignants où et face à quelle direction ils devraient, selon eux,

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

poser la maison en vue du raccordement électrique. Les plaignants ont posé la maison sur l'emplacement et installé le point de raccordement conformément aux recommandations de la compagnie. Hydro Manitoba est venu pour effectuer le raccordement et décida du même coup que le raccordement devrait se faire à partir d'un autre poteau. Il fallut donc déplacer le point de raccordement et en installer un autre ailleurs, le tout entièrement aux frais des plaignants.

Les tentatives des plaignants en vue de résoudre cette dispute directement avec Hydro Manitoba ont échoué. Lorsqu'ils se sont présentés à notre bureau, ils avaient l'impression de tourner en rond avec Hydro Manitoba.

### **L'histoire :**

Les plaignants nous ont raconté qu'à l'origine ils voulaient leur maison orientée dans un autre sens mais qu'ils ont néanmoins suivi les recommandations initiales d'Hydro Manitoba pour faciliter le raccordement. Ils étaient assez contrariés lorsque Hydro Manitoba est revenu leur dire que sa première

recommandation ne permettait pas de raccordement. Ils ajoutèrent, qu'au moment de demander à Hydro Manitoba d'estimer le coût du déplacement de la maison, ils avaient aussi demandé aux représentants de leur citer la somme la plus élevée possible, puisqu'ils allaient financer le déménagement par le biais de leur hypothèque. Lorsque la facture est arrivée, indiquant un montant presque le double de celui prévu, ils sont retournés à leur banque où on les informa qu'ils feraient face à d'énormes dépenses pour s'acquitter de l'hypothèque déjà conclue et refinancer les dépenses imputables à l'erreur commise par Hydro Manitoba dans ses estimations. Les plaignants ont souligné qu'Hydro Manitoba avait offert de réduire de 75 dollars le montant de la facture, estimant ne pouvoir faire plus. Les plaignants ont dit que cela était carrément inacceptable.

### **L'explication :**

Nous avons communiqué avec Hydro Manitoba et l'on nous informa que bien que la facture de plus de 6 000 dollars était effectivement

la révision  
équitable des  
décisions est  
synonyme  
d'une bonne  
administration

représentative des frais engagés, l'écart important entre cette somme et les frais estimés attira leur attention vers un problème de traitement auquel il fallait remédier.

Ils ont expliqué qu'Hydro Manitoba consent, dans le but d'entretenir de bonnes relations avec ces clients, à leur fournir des estimations des frais de déménagement. Les problèmes surgissent lorsque les représentants d'Hydro Manitoba mesurent la hauteur de la structure au sol, mais ne font qu'estimer quelle hauteur elle atteindra une fois posée sur un camion plate-forme pour le déplacement. Puisqu'ils ignorent la hauteur de la plate-forme sur laquelle la structure sera posée, il en résulte souvent des mauvais calculs de la part d'Hydro Manitoba en ce qui concerne la charge de travail requise.

Dans le cas en question, les calculs des représentants ont porté Hydro Manitoba à croire qu'il suffirait de soulever les fils électriques pour laisser passer la maison. Lorsqu'ils se sont rendu compte que l'estimation de la hauteur comportait une erreur représentant 4 pieds en moins, les

travailleurs d'Hydro Manitoba ont dû procéder au débranchement en bonne et due forme des fils, ce qui a pris considérablement plus longtemps que prévu.

### **Le nouvel examen :**

Bien que d'avis que le montant de la facture était recevable, Hydro Manitoba trouvait néanmoins qu'il était injuste de facturer un client pour une somme supérieure de 100 pour cent à l'estimation écrite de la société. Pour régler la situation, Hydro Manitoba était prête à réduire le montant de la facture totale à 3 500 dollars, soit la partie supérieure de la fourchette des coûts donnée dans l'estimation. La société d'électricité nous a aussi informé qu'elle assumerait les frais reliés au déplacement du poste de raccordement.

Les plaignants étaient ravis que notre intervention ait permis de régler la situation. Ils nous ont dit que, en tant que propriétaires d'une nouvelle maison, un énorme fardeau avait été enlevé de leurs épaules avec la réduction du montant de la facture au niveau de la première estimation.

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

Cette plainte a aussi permis à Hydro Manitoba de se rendre compte qu'à l'avenir elle devrait procéder avec plus de diligence afin de fournir des estimations exactes à ces clients.

Nous sommes heureux qu'Hydro Manitoba ait procédé à un examen juste et raisonnable de la situation et pris les mesures nécessaires pour régler la situation à la satisfaction de ses clients.

### JUSTICE MANITOBA

**Plaintes officielles reçues : 296**

**Demandes de renseignements**

**téléphoniques : 605**

Cette année, le nombre de plaintes officielles à l'endroit de Justice Manitoba reçues par notre bureau a augmenté de 27 et le nombre de demandes téléphoniques a grimpé d'environ 150. À l'instar des années précédentes, la majorité des plaintes et des demandes provenait des détenus des centres correctionnels provinciaux. Au total, 99 plaintes officielles provenaient d'établissements de correction pour adultes et adolescents. Les plaintes des détenus sont très diverses. Vous trouverez des sommaires de cas se rapportant à la justice et aux jeunes dans la partie de ce rapport consacrée aux Services à l'enfance et à l'adolescence.

Notre bureau a examiné un bon nombre de plaintes relatives à des

décisions prises par la Division de la justice civile du ministère de la Justice (Société d'aide juridique du Manitoba, Curateur public et Commission des droits de la personne), la Division des tribunaux (Exécution des ordonnances alimentaires et Administration des tribunaux) et la Division de la justice criminelle (Bureau d'enquête sur l'application de la loi).

Au cours de l'année, nous avons eu l'occasion d'entrer en contact avec de nombreux établissements, et de surveiller et vérifier leurs activités.

Dans le cadre de ce processus, nous nous sommes rendus au Centre correctionnel de Milner Ridge, au Centre correctionnel de Headingley et au Centre de détention provisoire de Winnipeg. Notre bureau de Brandon travaille activement pour établir des contacts avec les agents du Centre correctionnel de Brandon afin des les aider à comprendre nos activités.

Dans le cadre de nos efforts continus pour tenir les citoyens du Manitoba au courant du rôle de l'ombudsman provincial, nous avons participé à plusieurs assemblées et ateliers

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

publics. Nous avons assisté à l'assemblée annuelle de la Société John Howard et à la réunion et discussion en groupe de la Section du droit de la famille de l'Association du Barreau du Manitoba, et les avons trouvées très informatives au niveau des questions d'ordre juridique. Voici quelques sommaires de cas illustrant le genre de plaintes reçues et examinées en 1999 dans le domaine de la justice.

---

### Services correctionnels

#### Une détenue dépouillée de sa dignité

##### La plainte :

Dans une lettre adressée à l'ombudsman en octobre 1998, une détenue du Centre de détention provisoire de Winnipeg s'est plainte d'avoir été fouillée à nu de façon non réglementaire par une équipe d'agents de correction, parmi lesquels il y avait des hommes.

En réponse à nos demandes, on nous

a informé que des agents de sexe masculin avaient été appelés en renfort pour aider à contenir la détenue et pour assurer sa sécurité ainsi que celle des autres agents impliqués.

##### Notre examen :

Suite à la réception de la lettre, nous avons examiné la politique institutionnelle en matière de fouilles à nu, ainsi que la documentation se rapportant à l'incident dans le dossier de la détenue. Nous avons aussi rencontré le directeur adjoint pour discuter de l'incident. À partir des renseignements obtenus, nous avons conclu qu'il y avait eu matière suffisante pour procéder à une fouille à nu. Lorsque la détenue a résisté, les agents de sexe masculin ont aidé à la contenir et sont demeurés sur place pendant la fouille. Cela a suscité la question quant à savoir pourquoi les agents de sexe féminin n'avaient pas réussi à contenir la détenue et pourquoi les agents de sexe masculin étaient restés sur place pendant la fouille, alors que la détenue avait été contenue.

...il doit y avoir un équilibre entre le maintien de la sécurité et le respect de la dignité humaine

### **Le résultat :**

Après avoir poursuivi son examen de l'incident, le directeur adjoint du Centre nous a informé qu'une modification avait été apportée au Règlement de façon à favoriser une technique selon laquelle une détenue impliquée dans une confrontation serait d'abord contenue par des membres du personnel, parmi lesquelles il pourrait éventuellement y avoir des hommes, mais serait ensuite fouillée par des agents de sexe féminin une fois que la situation se serait calmée. Nous avons aussi appris que cet incident avait incité le Centre à inaugurer un programme de perfectionnement personnel en matière de sécurité et de techniques de contention.

Lorsque nous avons informé la détenue de ce changement, elle avait déjà été remise en liberté. Selon elle, même si le changement venait après coup en ce qui concernait sa plainte, d'autres détenues pourraient en profiter. Je suis d'accord avec elle. Malheureusement, les fouilles à nu font nécessairement partie du quotidien dans les établissements

correctionnels. Les politiques et les règlements doivent exprimer le souci d'atteindre un équilibre entre la sécurité et la sûreté, d'une part, et le souci de respecter la dignité et la vie privée des détenus, d'autre part. Nous sommes heureux de constater la volonté du Centre d'examiner et de réviser ses politiques dans ce domaine.

### **Établissement correctionnel de Headingley**

En 1999, notre bureau a reçu un plus grand nombre de plaintes provenant des détenus de l'Établissement correctionnel de Headingley, maintenant appelé Centre correctionnel de Headingley, concernant les traitements médicaux. Les plaintes avaient pour objet la disponibilité de médicaments contre les maux de tête, les urgences médicales et les soins dentaires. Une rencontre a été convenue avec le directeur afin de discuter de l'administration des traitements

**les lettres des détenus doivent être expédiées immédiatement, sans avoir été décachetées, à mon bureau**

médicaux aux détenus. Nous lui avons précisé que l'ombudsman n'est ni autorisé ni qualifié à remettre en question les décisions médicales prises par des médecins ou des infirmières. Nous lui avons toutefois signalé que cette situation devait, à notre avis, être portée à son attention puisque l'administration de l'Établissement relève de lui.

Après avoir pris connaissance de nos inquiétudes, le directeur a décidé que désormais toute question d'ordre médical lui serait obligatoirement adressée afin qu'il puisse en assurer l'examen.

---

### **Centre correctionnel de Brandon**

#### **Protection du secret des communications**

En novembre 1999, nous avons reçu une plainte d'un détenu du Centre correctionnel de Brandon à l'égard de divers facteurs, dont l'insuffisance du temps accordé à l'exercice, les repas froids et l'impossibilité de se procurer

le journal quotidien.

#### **Une plainte en cache une autre :**

Pendant que nous discutons avec le détenu de ses problèmes, il a mentionné qu'il avait l'impression que quelqu'un du Centre avait décacheté une de ses lettres et l'avait lue avant de l'expédier à notre bureau. Le détenu nous a décrit l'enveloppe : le type d'écriture qu'il avait utilisé, le mot « ombudsman »

intentionnellement mal orthographié, plusieurs traits et lignes qu'il avait tracés à l'endos de l'enveloppe sur la fermeture autocollante de celle-ci.

Nous avons inspecté l'enveloppe dans laquelle la lettre nous était parvenue et avons découvert qu'elle ne portait ni traits ni lignes, et que le mot « ombudsman » y était écrit au stylo (les détenus en isolement ne disposent pas de stylos).

#### **Changement d'enveloppe :**

Lors d'une rencontre avec les responsables du Centre pour discuter des plaintes particulières du détenu, nous avons abordé la question de la lettre de griefs décachetée puis recachetée. Nous avons revu, étape

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

par étape, la version donnée par le détenu des événements l'ayant mené à alléguer que sa lettre avait été décachetée et lue, et avons indiqué que l'enveloppe ne paraissait pas être celle que le détenu avait décrite comme étant la sienne. Le directeur adjoint par intérim proposa d'enquêter sur cette allégation et découvrit que l'enveloppe avait effectivement été décachetée par erreur et que la lettre avait été remise dans une autre enveloppe sans que notre bureau ni le détenu en soient avertis. Des excuses furent présentées au détenu pour cet incident et le personnel fut avisé de son erreur.

### **Autre erreur :**

En examinant cette plainte, nous avons découvert que les directives du Guide du détenu ne semblent pas corroborer les intentions de la Loi sur les services correctionnels en matière de correspondance provenant de l'ombudsman ou de plusieurs autres personnes exclues. Le Guide du détenu et le Règlement exigent que le détenu ouvre ce courrier privilégié devant le personnel correctionnel, et ce, bien que la Loi précise qu'il n'y a

aucune obligation d'ouvrir ce courrier devant qui que ce soit ou de le laisser inspecter par une personne autre que le destinataire. Selon nous, cette pratique n'était pas réglementaire et nous avons enjoint le personnel du Centre à réviser ses pratiques en matière de correspondance conformément aux exigences de la *Loi sur les services correctionnels*.

### **Révision des pratiques :**

Peu de temps après, le Centre a reconnu que ses pratiques n'étaient pas conformes et qu'il fallait les modifier immédiatement afin de permettre aux détenus de recevoir du courrier en provenance de notre bureau, ainsi que de tout autre particulier ou organisme exclu, sans la présence d'un membre du personnel pour surveiller. Le Guide du détenu a été modifié et le personnel fut avisé par note de service de ce changement de pratique. Au moment de la rédaction de ce rapport, le Centre était en voie de remanier le Règlement afin de le conformer aux exigences de la *Loi sur les services correctionnels* en matière de correspondance des détenus.

Il est intéressant de noter que cette grave erreur systémique a été portée à notre attention par hasard lorsque nous avons reçu la lettre d'un détenu qui se plaignait de choses complètement différentes. Bien que le cas impliquant son courrier n'ait pas été d'une importance capitale pour le détenu au moment de son appel à notre bureau, sa plainte a indirectement permis d'assurer le traitement réglementaire du courrier dans l'ensemble du Centre.

---

### **Exécution des ordonnances alimentaires**

#### **La réciprocité exige l'exactitude**

##### **La situation :**

Monsieur T. s'est installé au Manitoba en 1997. Il s'est plaint auprès de notre bureau au sujet du Programme d'exécution des ordonnances alimentaires qui, selon lui, aurait exigé le versement d'une somme inexacte en arriérés de paiement. Il nous a informé qu'il avait tenté de

régler la question des paiements non exécutés par correspondance avant de communiquer avec notre bureau, et qu'il s'était même présenté en personne au bureau du Programme pour demander des précisions, le tout sans résultats.

L'examen de la documentation expédiée par Monsieur T. à notre bureau a révélé l'existence d'un litige de longue date comprenant des périodes où les paiements d'entretien étaient versés directement et d'autres où ils étaient effectués par l'entremise d'un programme d'exécution dans une autre province, des montants versés pour les périodes avant et après une modification ordonnée par la cour, et d'autres saisis sur les remboursements d'impôt et sur le revenu même. Une situation abracadabrante, il va sans dire.

##### **L'entente :**

Par l'entremise d'une entente réciproque, le Programme d'exécution des ordonnances alimentaires du Manitoba perçoit les paiements en souffrance d'un débiteur manitobain au nom d'une bénéficiaire inscrite auprès d'un programme d'exécution

**si les faits contestés ne sont pas précisés ...l'entente sera rompue**

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

dans une autre province. Le personnel se fie aux renseignements fournis par le programme dans l'autre province, ainsi qu'aux renseignements fournis directement par le débiteur au Manitoba. En cas de conflit, le personnel du programme manitobain compte sur l'autre programme provincial pour vérifier l'exactitude de l'information avec la bénéficiaire.

### **Le problème :**

Dans le présent cas, le personnel du programme manitobain a demandé, à au moins trois reprises, au personnel de l'autre programme de préciser ou de confirmer certains faits. Nous avons appris que le personnel du programme manitobain avait écrit au personnel de l'autre programme pour l'avertir que s'il n'obtenait pas les renseignements demandés, le programme manitobain ne serait plus en mesure de percevoir les paiements. Les renseignements nécessaires ne sont pas parvenus et le programme du Manitoba a cessé de percevoir.

### **Notre point de vue :**

Je suis d'avis que les mesures prises

par le programme manitobain étaient adéquates. Les ententes réciproques entre les provinces sont essentielles à la mise en œuvre ordonnée de la politique gouvernementale en matière d'obligations alimentaires. Par conséquent, lorsqu'un programme du gouvernement exige un paiement d'un particulier, il est tout aussi essentiel de comprendre les renseignements sur lesquels la demande se fonde et de pouvoir se fier à leur exactitude. Procéder autrement pourrait bien miner la confiance en un programme si essentiel.

---

### **Curateur public**

#### **Arriérés de loyer**

##### **Le dossier :**

Notre bureau a reçu une plainte alléguant que le bureau du Curateur public refusait de payer les arriérés de loyer d'un locataire dont il administrait les affaires depuis son hospitalisation. Au moment de l'admission du locataire à hôpital, le

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

loyer était déjà en souffrance.

Lorsque la plaignante a communiqué avec notre bureau, elle nous a informé que le loyer n'avait pas été payé depuis sept mois.

Lorsque nous lui avons demandé des explications, la curatrice publique nous a informés au sujet de certains points encore en litige, dont la vérification de la convention de location pour déterminer le montant du loyer mensuel et le montant des arriérés.

### **L'examen du cas :**

Un échange de renseignements entre la plaignante et la curatrice publique a permis de trouver une réponse aux questions essentielles. Nous avons appris de la curatrice publique qu'il s'agissait d'une location au mois et que, étant donné l'état de maladie du locataire et les dispositions de la loi, l'avis de résiliation d'un mois pouvait être donné soit par le locataire, soit par la curatrice publique agissant en son nom.

Nous avons relevé que, bien que la loi permette de donner un tel préavis, il avait fallu attendre, dans le cas qui nous préoccupe, plusieurs mois après

l'hospitalisation du locataire et la prise en charge de ses affaires par le Bureau du curateur public, avant que le préavis ne soit donné.

### **Le résultat :**

Par la suite, le Bureau du curateur public a réglé intégralement les arriérés de loyer jusqu'à la date de résiliation du bail. La propriétaire nous informa qu'elle venait de recevoir le loyer et nous exprima sa gratitude pour notre travail en vue de résoudre la situation.

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

**Plaintes officielles reçues : 128**

**Demandes de renseignements**

**téléphoniques : 327**

Bien que le nombre de demandes téléphoniques ait augmenté de 30 en comparaison de l'année précédente, le nombre de plaintes contre la Société d'assurance publique du Manitoba (SAP) reçues par notre bureau en 1999 a diminué de 11. On peut en déduire que ces plaintes téléphoniques trouvent une solution en première instance, que ce soit par l'entremise du travail de notre personnel de réception ou de celui de la SAP. Il s'ensuit que peu de gens ont dû recourir au dépôt d'une plainte officielle contre la SAP. Nous voyons là un indicateur positif de la collaboration dont profite notre bureau de la part de la SAP.

Nous avons continué d'examiner un vaste éventail d'enjeux ressortant des

plaintes que nous recevons à l'endroit de la SAP. Toutefois, celles-ci se rapportent généralement à des décisions prises par la SAP dans des domaines comme l'examen de la responsabilité, le montant des règlements et le traitement des demandes. Voici le sommaire de quelques cas qui illustrent notre collaboration avec la SAP.

### **Pneumatique problématique**

Monsieur P. a communiqué avec notre bureau au sujet du rejet d'une demande d'indemnisation se rapportant à un pneu endommagé pendant qu'il circulait sur le chemin principal dans le parc d'entreposage d'Autopac. La SAP avait, semble-t-il, tout juste fini de décharger une semi-remorque et quelques débris avaient été laissés sur la chaussée. Monsieur P. a expliqué qu'il a crevé un pneu en entrant dans le parc avec sa dépanneuse neuve de cinq semaines. La crevaison ne pouvait être réparée sur place, mais il fallut plutôt

remplacer le pneu, entraînant une dépense de plus de 300 dollars. Au début, la SAP n'avait pas l'intention de dédommager Monsieur P. et c'est alors qu'on renvoya son cas à notre bureau.

En discutant de l'incident avec la SAP, nous avons souligné que les circonstances nous paraissaient atténuantes. Les dommages avaient été causés par des débris tombés d'une semi-remorque qui venait d'être déchargée dans l'enceinte de l'entrepôt de la Société. Les débris ont subséquemment été enlevés par le personnel de la Société après la perte subie par le plaignant.

Suite à nos discussions, la Société a accepté de dédommager le plaignant.

---

### **La compréhension mène à une solution**

#### **Client insatisfait :**

Lorsque Monsieur Y. communiqua avec notre bureau, il exprima des réserves concernant l'équité d'une

offre que lui faisait la SAP pour son véhicule, déclaré perte totale à la suite d'un accident.

En principe, il n'était pas satisfait du montant que lui offrait la Société pour le véhicule, car il croyait que ce dernier valait considérablement plus. Pour appuyer son point de vue, il a cité les réparations faites au véhicule avant l'accident.

#### **Discutons :**

Lors des discussions avec le personnel de notre bureau, notre enquêteur a expliqué en détail à Monsieur Y. les facteurs que la Société doit examiner en vue de déterminer la valeur du véhicule. Il semblait y avoir eu, à ce stade, une rupture des communications entre Monsieur Y. et le commis aux réclamations. Notre enquêteur a parlé avec un représentant des services à la clientèle de la SAP et a proposé que le personnel du service des sinistres rencontre Monsieur Y. pour préciser le bien-fondé de l'offre et prendre en considération tout autre renseignement supplémentaire de sa part pouvant servir à faire augmenter la valeur du véhicule.

La rencontre a permis de préciser des

**l'intervention  
d'un  
organisme  
indépendant  
peut réunir  
les parties**

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

éléments du litige :

Nous avons appris plus tard que le plaignant avait rencontré des membres du personnel de la SAP et que cette réunion avait donné l'occasion aux deux parties de mieux comprendre leurs points de vue respectifs, ce qui a permis de régler le sinistre à la satisfaction des deux camps.

Il suffit parfois de la présence d'un tiers indépendant pour amener les parties à se comprendre.

### MUNICIPALITÉS

**Plaintes officielles reçues : 56**

**Demandes de renseignements  
téléphoniques : 111**

Cela fait maintenant trois ans que nous enquêtons sur des plaintes à l'endroit des municipalités. Cette année, le nombre de ces plaintes est moindre que celui de 89 en 1998. Mon bureau continue de profiter de la bonne coopération des différentes municipalités, et des relations de travail positives ont été développées et continuent de l'être.

Dans la mesure du possible, nous nous sommes efforcés d'établir des contacts personnels avec les municipalités pour discuter, non seulement de conditions particulières relatives aux plaintes, mais aussi pour examiner et préciser nos rôles et nos processus. Je suis très heureux de constater les progrès que nous avons réalisés jusqu'à présent au niveau de notre interaction avec les municipalités.

### Ville de Winnipeg Beach

**On n'a rien pour rien :**

En septembre 1998, nous avons reçu une lettre de Monsieur M., qui avait été ordonné par la Ville à faire des réparations à deux bâtiments dont il est propriétaire à Winnipeg Beach. Monsieur M. n'a pas contesté le fait que les travaux étaient nécessaires, mais il a expliqué qu'il avait négocié une entente avec l'inspecteur des bâtiments de la Ville qui lui donnait jusqu'au 15 juillet 1998 pour compléter les travaux. Cependant, la Ville procéda aux travaux avant la date limite et lui factura 1 701,30 dollars. Selon le plaignant, il ne devait pas être tenu responsable de travaux que la ville avait effectués avant le temps. Une fois de plus, il n'a pas contesté la nécessité des travaux, mais a tenu à souligner qu'il avait tout à fait eu l'intention de les terminer avant la date limite du 15 juillet.

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

### **L'explication de la Ville :**

Nous avons posé des questions au personnel de la Ville et nous avons appris que le problème avait débuté en automne 1997.

Monsieur M. avait accepté, à diverses reprises, d'effectuer les travaux, sans toutefois passer aux actes. Les représentants de la Ville citèrent diverses lettres envoyées à Monsieur M. pour l'enjoindre à effectuer les travaux requis. Ils ont confirmé le fait que l'inspecteur des bâtiments avait accepté la date limite du 15 juillet, mais ont ajouté que celle-ci était accordée, sous réserve de la présentation par Monsieur M. d'une lettre confirmant son intention d'effectuer les travaux. Puisque ce dernier avait négligé de se conformer aux demandes précédentes, ainsi que de fournir une lettre d'intention à l'inspecteur des bâtiments, le conseil municipal a chargé l'inspecteur de prendre les mesures nécessaires pour assurer le respect de l'ordonnance. Les renseignements obtenus indiquent que des travaux ont été effectués à l'un des bâtiments autour du 29 juin, ainsi qu'à l'autre bâtiment autour du 10 juillet.

### **La réfutation :**

Monsieur M. nous a affirmé qu'il ne se rappelait pas qu'on lui ait demandé de rédiger une lettre d'intention. Il semblerait, à partir de conversations qu'il a eues avec l'inspecteur des bâtiments, qu'on lui aurait demandé d'entamer les travaux en guise de preuve de bonne foi. Selon notre interprétation, une partie des travaux aurait débuté avant la date limite du 15 juillet et Monsieur M. aurait eu l'intention de prendre des jours de congé de son travail aux alentours de cette date afin d'achever les travaux. Il nous a affirmé qu'il n'avait non seulement pris des congés, mais qu'il avait aussi acheté des fournitures en vue d'achever les réparations.

Monsieur M. a contesté le montant facturé par la Ville et a indiqué qu'il aurait engagé moins de dépenses si on lui avait permis de travailler seul. Il contestait non seulement la décision de faire effectuer les travaux, mais trouvait également les dépenses excessives.

### **La révision indépendante :**

Bien que Monsieur M. ait négligé de réagir aux demandes de la Ville et

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

**les plaignants  
ne sont pas  
toujours  
d'accord  
avec nos  
décisions ...**

n'ait, en aucun moment, interjeté appel ou contesté la nécessité des travaux, l'ombudsman a rencontré les représentants de la Ville pour discuter des questions de procédure entourant cette affaire. Suite à la réunion, le maire a indiqué que le Conseil réexaminerait le cas dans un souci d'accorder une réduction des coûts de la main-d'œuvre. Nous avons appris par la suite que la Ville avait décidé de partager le montant de la facture représentant la main-d'œuvre. Notre bureau a reçu une copie d'une décision du Conseil d'éliminer 350 dollars en frais de main-d'œuvre, sous réserve, toutefois, que le plaignant accepte d'abandonner toute poursuite contre la Ville. Lorsque nous avons discuté de cette offre avec Monsieur M., il nous a fait savoir qu'il n'était pas prêt à l'accepter. Nous lui avons dit que la position adoptée par la Ville nous paraissait raisonnable et, qu'à partir de notre examen de sa plainte, nous n'avions aucune raison de faire une recommandation quelconque en sa faveur. À ce titre, nous l'avons informé que nous n'allions pas

poursuivre nos efforts et qu'il lui incombait de trouver une solution au problème des factures impayées avec la Ville.

Bien que le litige en question n'ait pas été résolu, j'étais satisfait de savoir que la Ville avait fait un effort raisonnable pour y arriver. Notre plaignant avait sûrement profité des travaux effectués et, en dépit de quelque problème de procédure que ce soit, notre bureau ne pouvait pas cautionner qu'il puisse à la fois profiter d'une partie du travail et ne pas y contribuer financièrement. Monsieur M. n'a pas vu les choses du même œil et a indiqué qu'il introduirait une action en dommages-intérêts contre la Ville et qu'il y inclurait les heures de salaire perdues.

---

### **Manquement à ses devoirs ?**

Régler une plainte semble parfois prendre plus longtemps qu'il ne devrait.

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

### **La saga :**

En juillet 1997, un résident de la M.R. de Swan River s'est plaint à notre Bureau au sujet de ce qu'il décrivait comme étant un problème de longue durée avec un voisin qui exploitait manifestement une entreprise et gardait du matériel abandonné sur une propriété se trouvant dans une zone résidentielle.

Lorsque nous avons communiqué avec la municipalité, on nous a répondu que le voisin était en contravention d'un règlement de zonage et que le préfet avait pris des dispositions afin de discuter de la situation avec l'avocat représentant la municipalité. Peu de temps après, la M.R. nous a fait parvenir une copie d'une lettre adressée par son avocat au voisin contrevenant pour l'informer qu'il était tenu de

« ...renoncer et mettre fin à tout usage de la propriété autre que ceux autorisés en vertu du règlement de zonage jusqu'au... ». Nous croyions que ceci permettrait de clore la question. Il n'en fut pas ainsi.

En novembre 1997, nous avons appris que le voisin ne s'était pas conformé à

l'ordonnance de renoncer et mettre fin de l'avocat et que des accusations seraient portées contre lui.

En avril 1998, nous apprenions que le refus des résidents de la zone de témoigner devant le Conseil municipal ou les tribunaux empêchait pour l'instant le Conseil de poursuivre l'affaire.

Par la suite, on nous informa que l'affaire avait été discutée avec un avocat qui avait déclaré qu'il fallait d'abord que la municipalité procède à des inspections du site, prépare des rapports, prenne des photos datées et donne des avertissements supplémentaires au voisin contrevenant avant de pouvoir poursuivre l'affaire. En août 1998, soit plus d'un an après sa première plainte auprès de nous et plusieurs années après la naissance du problème, le plaignant a informé notre bureau que le litige n'avait pas encore été résolu.

En automne 1998, on nous informa de l'adoption d'un règlement municipal permettant la nomination d'un agent d'exécution. On nous procura ensuite la copie d'une lettre adressée par l'agent d'exécution au voisin

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

contrevenant en décembre 1998, dans laquelle il donne à celui-ci jusqu'à janvier 1999 pour se conformer au règlement.

### ... se poursuit :

Nous avons appris par la suite que la date limite pour se conformer au règlement avait été reculée au 30 juin 1999, en raison de la tenue de négociations au sein du Conseil.

En juillet 1999, deux ans après la réception de la plainte par notre bureau, on nous informa que l'affaire n'était pas encore réglée, que le voisin n'avait pas enlevé les machines de sa propriété et que le Conseil allait donc étudier la possibilité d'accorder une autre prolongation. Nous apprenions en même temps que le Conseil avait décidé de demander à son avocat de discuter de l'affaire avec l'avocat du voisin, et ensuite d'informer le Conseil de la viabilité de mettre en vigueur d'autres mesures d'exécution.

### Mesures requises :

En août 1999, nous avons écrit aux représentants de la municipalité pour leur dire que, malgré que nous comprenions la nécessité de suivre les voies de droit régulières ainsi que

d'obtenir les conseils de son avocat dans de telles situations, nous avions néanmoins des réserves quant au temps requis pour faire respecter la loi dans le cas d'une infraction évidente au règlement de zonage. À ce stade, nous en étions déjà à la troisième année et étions toujours incapables d'offrir au plaignant une réponse satisfaisante pour expliquer pourquoi ce litige n'avait pas encore été réglé. En réponse à cette lettre, le préfet a communiqué avec notre enquêteur et l'a invité à assister à une réunion du Conseil. L'enquêteur a assisté à une séance à huis clos du Conseil, ce qui lui a permis de se faire une idée réelle des difficultés auxquelles la municipalité était confrontée dans cette situation. Nous avons appris que la municipalité avait effectivement déployé des efforts extraordinaires pour régler ce litige. Il y avait eu des plaintes des deux côtés, des discussions visant des règlements à l'amiable, des négociations, des demandes, des menaces de poursuites judiciaires et des retards attribuables à des événements sur lesquels le Conseil n'avait aucun contrôle.

justice  
différée  
n'est pas  
toujours  
justice  
refusée

## Provincial Ombudsman 1999 Annual Report

L'affaire fut réglée à la fin 1999, lorsqu'on réussit finalement à faire respecter les exigences du règlement de zonage. Malgré les retards, le plaignant s'est dit satisfait du dénouement de l'affaire.

Il s'agit d'un cas où le règlement semblait prendre trop longtemps. Nous avons été incapables de conclure, que telle mesure ou décision avait été déraisonnable, étant donné les circonstances. Les gouvernements, qu'ils soient grands ou petits, se fient au respect volontaire des règlements qu'ils adoptent dans notre intérêt en tant que collectivité. Il existe un équilibre entre les droits collectifs et les droits individuels, lesquels sont protégés par des garanties de procédure. Lorsqu'un gouvernement respecte les règles, fait preuve de discipline et aborde un problème de façon logique, il serait déraisonnable de se plaindre du temps requis par le système pour fonctionner. Et, au bout du compte, celui-ci a démontré qu'il fonctionnait.

### SERVICES À L'ENFANCE ET À L'ADOLESCENCE

**Plaintes officielles reçues : 49**

**Demandes de renseignements**

**téléphoniques : 121**

Notre bureau a continué d'exercer son rôle dans des cas qui touchent les enfants et les adolescents de la province du Manitoba. Nous avons reçu un total de 49 plaintes officielles se rapportant à des enfants et à des adolescents, et visant les ministères et les organismes suivants :

Services à la famille - 22

Santé - 1

Voirie - 1

Justice - 23

Société d'assurance publique  
du Manitoba - 1

Affaires personnelles - 1

Notre bureau a aussi répondu à 121 demandes de renseignements téléphoniques en 1999. Voici leur répartition :

Éducation - 2

Services à la famille - 81

Justice - 19

Affaires personnelles - 11

Écoles - 8

Notre bureau continue de s'intéresser tout particulièrement aux enjeux auxquels les enfants et les adolescents sont confrontés. Au moment de l'adoption du chapitre 47 de la *Loi sur l'adoption* et du chapitre 48 de la *Loi modifiant la Loi sur les services à l'enfant et à la famille*, un enquêteur de mon bureau a assisté à des séances de familiarisation avec la révision de la législation animées par des membres du personnel de la Direction des services de soutien à l'enfant et à la famille. Il a aussi assisté à une conférence organisée par le Winnipeg Partnership for the Family et par le Minuchin Center for the Family sur le thème : *Honouring Diversity* (Le respect de la diversité).

Nous avons aussi poursuivi nos services d'extension au sein de la communauté. Un membre du personnel de mon bureau a assisté à l'assemblée générale de Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg.

**...nous nous intéressons particulièrement aux questions qui touchent les enfants et les jeunes...**

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

Un enquêteur qui traite de questions se rapportant aux services aux enfants et aux jeunes s'est joint à moi pour parler aux élèves de l'école R. B. Russell du rôle et des fonctions de l'ombudsman. Le personnel de mon bureau a aussi continué à participer au programme de formation du personnel du Centre Agassiz pour la jeunesse et du Centre manitobain de la jeunesse. Le personnel de notre bureau assiste régulièrement à ces séances afin de parler de notre champ de compétences et de la façon dont nous traitons les plaintes. Nous avons aussi participé à la séance de formation du personnel de la nouvelle unité de détention intensive du Centre Agassiz appelée Unité Lakewood. Le personnel de mon bureau a aussi visité le nouveau Centre de traitement pour enfants et adolescents de Brandon et a rencontré le nouveau Protecteur des enfants. Voici, répartis selon le ministère, le sommaire de quelques cas qui illustrent les activités entreprises pour venir en aide aux enfants et aux adolescents.

### **Services à la famille**

En 1999, nous avons répondu à 81 demandes téléphoniques se rapportant à la jeunesse et avons officiellement ouvert 22 dossiers portant sur des questions qui touchent les enfants et la jeunesse au sein du ministère des Services à la famille. La plupart des litiges se rapportaient aux Services à l'enfant et à la famille.

Les plaintes que nous avons reçues étaient liées à des services offerts et à des décisions prises par des organismes de Services à l'enfant et à la famille : conduite du personnel, méthode d'effectuer les enquêtes sur les abus et processus administratif pour inscrire le nom d'un enfant au registre des mauvais traitements. Nous avons aussi poursuivi notre examen systémique du processus de délivrance des licences aux fournisseurs de soins de la Région de Winnipeg et avons ouvert un dossier en vue de suivre le déroulement d'une enquête sur la mort d'un enfant en placement familial.

la relation  
personnelle  
entre le  
parent  
d'accueil et  
le travailleur  
social crée  
des prob-  
lèmes quant  
au respect  
des limites...

### Une affaire de famille d'accueil

Une pupille des Services à l'enfant et à la famille a communiqué avec notre bureau pour exprimer des réserves quant aux services qui lui étaient offerts par l'organisme. En outre, elle a prétendu que le travailleur social et le parent de famille d'accueil entretenaient une liaison amoureuse qui entraînait, selon elle, des répercussions négatives sur la qualité des services qu'elle recevait de l'organisme. Les craintes de la plaignante furent communiquées à la Direction des services de soutien à l'enfant et à la famille (la Direction), à des fins d'examen. Nous avons discuté du rôle du Protecteur des enfants avec la plaignante et le bureau de ce dernier est devenu une source de soutien pour elle.

La Direction a interrogé les parties concernées et a étudié le dossier du cas, et un nouveau travailleur social a été désigné pour s'occuper de notre plaignante. Selon la Direction, la

relation personnelle qui existait entre l'ancien travailleur social et le parent d'accueil soulevait, d'une perspective de gestion des cas, des questions quant au respect des limites. La Direction était d'avis que cette situation mettait en jeu la capacité de l'organisme à fournir des services adéquats à cette jeune et laissait présumer un comportement pour le moins déplacé.

L'organisme a accepté d'examiner les résultats de l'étude, ainsi que les éventuelles mesures disciplinaires ou correctives qui pourraient s'imposer. Nous avons suivi la situation de près et avons été informés des mesures prises par l'organisme dans cette affaire. Étant donné que la situation avait été corrigée, notre bureau n'avait plus aucun besoin de prendre de nouvelles démarches. Nous avons informé la plaignante du dénouement de l'affaire et celle-ci s'est dite heureuse que ses préoccupations aient été prises au sérieux.

notre participation permet souvent d'introduire une nouvelle perspective

### Une deuxième chance

#### La plainte :

Un couple s'est plaint à notre Bureau de s'être vu refuser la chance de remplir une demande en vue de devenir parents d'accueil. Dans une lettre expédiée en 1999, on informa les éventuels parents d'accueil que, en raison de la révocation de la lettre d'approbation de leur demande en 1995, décision confirmée à deux reprises en appel, l'organisme «...ne serait pas en mesure de leur permettre de soumettre une demande ».

#### Le dilemme :

Après examen, notre enquêteur a appris que l'organisme faisait face à un dilemme : d'un côté, la croyance essentielle en la faculté des gens de changer et, de l'autre, la nécessité d'éviter de placer des enfants dans des situations potentiellement à risque. Nous avons fait remarquer au directeur que ce dont il était question dans le présent cas était le refus de fournir une demande qui permettrait de déterminer l'admissibilité actuelle

du couple. Le directeur de l'organisme a indiqué que, s'il n'y avait aucun obstacle technique empêchant le couple de devenir parents d'accueil, telle l'inscription au registre de l'enfance maltraitée, il serait prêt à réexaminer la question.

#### Le compromis :

Par la suite, l'organisme a adressé une lettre aux éventuels candidats, leur proposant de rencontrer un employé de l'organisme qui leur expliquerait l'ensemble des règlements courants régissant l'état de parent d'accueil. Si, à ce stade, ils désiraient toujours poursuivre la démarche, l'employé leur fournirait une demande à remplir. On les informa que, dans le cadre des modalités de demande, ils seraient tenus de démontrer, à la pleine satisfaction de l'organisme, « que les appréhensions qui avaient entraîné la révocation antérieure de leur lettre d'approbation ont été enrayées et qu'ils seront désormais à l'aise dans leur rôle de parents d'accueil ». Étant donné les appréhensions antérieures, la décision de l'organisme n'était pas déraisonnable. Elle permettait, à la fois, aux membres du

couple de présenter une demande et de démontrer qu'ils possédaient dorénavant les compétences nécessaires pour être parents d'accueil, tout en exposant clairement les préoccupations qui avaient donné lieu à la révocation antérieure. Nous avons discuté de la décision de l'organisme avec les plaignants, qui se sont dits satisfaits du dénouement de l'affaire.

### Juge et juré

#### La plainte :

Notre bureau a reçu la plainte d'un grand-père, qui maintenait que l'on refusait, à lui et à sa conjointe de fait (les grands-parents), le droit de rendre visite à ses petits-enfants, placés sous la tutelle des Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg (l'organisme). Le grand-père avait comparu en cour en 1994 et avait obtenu le droit de rendre des visites surveillées à ses petits-enfants. En décembre 1995, l'organisme a mis fin à ces visites. Le grand-père s'était plaint de la situation

auprès de la Direction des services de soutien à l'enfant et à la famille (la Direction).

En novembre 1996, la Direction a présenté deux recommandations à l'organisme au sujet de situation. La première recommandation portait sur un plan d'action visant à rétablir le droit de visite. La deuxième proposait, dans le cas où l'organisme déciderait de ne pas accorder les visites, qu'il « **ramène cette affaire devant les tribunaux pour exiger une modification à l'ordonnance en vigueur qui accorde aux grands-parents un droit de visite** ». Aucune des deux recommandations n'a été appliquée.

Au fil des années, le grand-père a été porté à croire que l'organisme prendrait des dispositions en vue d'autoriser un droit de visite quelconque. Malgré l'intervention de la Direction et du Bureau du protecteur des enfants, et le fait que l'organisme ait indiqué qu'il n'avait aucune objection à ce que les grands-parents rendent visite aux enfants, les visités n'ont jamais repris. Nous comprenons les raisons relevant

**Le tribunal  
avait ordonné  
la cessation  
des visites**

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

du besoin de préparer les enfants aux visites et de leur permettre de bien s'installer dans leur contexte de leur placement en famille d'accueil.

### **Notre intervention :**

En 1997, notre Bureau commença à rechercher des précisions quant à la position adoptée par l'organisme vis-à-vis de la plainte du grand-père. Nous avons continué de suivre le cas de près pendant les années 1998 et 1999. Malgré les assurances que la situation serait examinée, le problème du grand-père n'a jamais été réglé.

En mai 1999, l'organisme a accepté de rencontrer le personnel de notre Bureau et un représentant de la Direction pour discuter de l'affaire. Au cours de cette réunion, nous avons appris les raisons pour lesquels les visites autorisées par la cour n'étaient pas permises. L'organisme a cité certains obstacles aux visites, dont la présumée réticence des enfants et leur instabilité au sein de leur foyer d'accueil, ainsi que les piètres relations entre l'organisme et les grands-parents.

À l'examen de cette information, il était difficile de comprendre le souci

de l'organisme au sujet de la réticence des enfants à recevoir la visite de leurs grands-parents, alors qu'il semblait, en effet, que certains des enfants avaient recherché, de leur propre gré, des contacts avec leurs grands-parents. Nous avons aussi cru comprendre qu'ils avaient manifesté le désir de communiquer avec le Bureau du protecteur des enfants.

En 1997, on nous avait informé que l'organisme demanderait à la cour de modifier les conditions de visite.

Nous avons appris qu'il y avait eu une audience en novembre 1998, qui avait pour objet les droits de visite du père biologique, mais l'organisme nous a informé qu'il n'avait pas été question de ceux du grand-père. Au cours de la réunion, nous avons demandé pourquoi il en avait été ainsi. On nous a répondu que les représentants de l'organisme avaient perdu le fil du dossier du grand-père et n'avaient pas comparu en cour.

### **Nos constatations :**

En nous fondant sur l'information reçue de l'organisme, de la Direction, du Protecteur des enfants et du grand-père, nous avons conclu que

**Les organismes sont tenus d'offrir des services d'orientation, de soutien et de consultation afin de protéger la cellule familiale...**

cette affaire avait fait l'objet de retards déraisonnables, ce qui avait entraîné un traitement injuste et inéquitable à l'égard des grands-parents. Notre bureau n'était pas d'avis qu'il existe une justification raisonnable pour appuyer les mesures prises par l'organisme ou le manque de celles-ci. L'organisme ne nous semblait pas avoir consacré les efforts nécessaires pour exécuter ses tâches et offrir des services d'orientation, de consultation, de surveillance ou autres aux grands-parents afin de préserver la cellule familiale. Je crois qu'il s'agit d'un cas où il y avait lieu de s'interroger quant à savoir si l'organisme avait vraiment agi dans l'intérêt supérieur des enfants. Je suis aussi en mesure de comprendre pourquoi les grands-parents avaient l'impression que l'organisme avait abusé de ses pouvoirs dans cette affaire.

Étant donné la situation et les antécédents de la relation entre l'organisme et la famille, nous étions d'avis que le ministère devrait songer à nommer une tierce personne impartiale et indépendante pour

examiner et évaluer la situation actuelle afin de déterminer ce qui serait maintenant dans l'intérêt supérieur des enfants. Cette affaire a été renvoyée à la sous-ministre afin qu'elle puisse l'étudier et prendre toute mesure qu'elle pourrait juger nécessaire pour faire en sorte qu'une situation semblable ne se reproduise plus.

### **Les mesures prises :**

La sous-ministre nous a informé que le personnel de la Direction de l'enfance, de la famille et du développement communautaire du ministère procéderait à un examen indépendant de cette affaire et en communiquerait les résultats une fois que l'enquête de la Direction serait achevée.

Un grand nombre des problèmes révélés par l'examen étaient les mêmes que ceux identifiés en 1997, lesquels n'avaient jamais été réglés. Lors d'une discussion de la situation avec des membres du ministère et de l'organisme, tous ont reconnu qu'il était impossible de défaire le passé et que certains aspects du cas auraient pu faire l'objet d'un traitement différent.

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

Le président-directeur général de l'organisme a écrit aux grands-parents et s'est excusé de l'incohérence apparente entre les actions de l'organisme et les observations qui lui provenaient de sa haute direction. Il a également regretté le manque de promptitude de l'organisme dans ses relations avec les plaignants et des visites furent planifiées. Le PDG et le personnel de l'organisme ont également rencontré les grands-parents en personne pour discuter de la situation. L'organisme a aussi procédé à une étude de son propre système et a apporté des changements dans l'espoir qu'une telle situation ne se reproduise plus.

### Justice

En 1999, notre Bureau a reçu 23 plaintes provenant d'adolescents à l'égard du ministère de la Justice. En voici la répartition :

Centre Agassiz pour la jeunesse - 15  
Centre manitobain de la jeunesse - 6

Établissement de correction de Portage - 2

Les plaintes que nous avons reçues se rapportaient à des transferts, à de mauvais traitements par le personnel, au mécontentement quant à la qualité et à la quantité de nourriture, à la violation des droits et à la conduite du personnel. Nous avons aussi continué de suivre de près le problème institutionnel dont nous avons discuté avec le ministère relativement à sa façon de traiter les jeunes qui sont détenus en vertu de la *Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété*.

### Crime ou châtime nt ?

Dans mon rapport annuel pour l'année 1998, j'ai écrit au sujet d'une jeune femme qui était très en colère après son séjour au Centre manitobain pour la jeunesse (le Centre). Elle avait été traitée à l'hôpital pour usage de drogues et, après sa sortie, elle avait été détenue au Centre en vertu de la *Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété (la Loi)*.

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

Après avoir examiné le cas, notre bureau a découvert que les jeunes arrêtés en vertu de la nature non criminelle de la Loi étaient automatiquement détenus au Centre, ce qui entraînait une surpopulation et des problèmes de sécurité. En 1996-1997, les Services correctionnels du Manitoba avaient fait part de leurs préoccupations à ce sujet aux Services de police de Winnipeg et il appert qu'on n'a rien réglé. Il semblait qu'on s'était accordé pour dire qu'on avait besoin d'une solution de rechange. Je ne croyais pas que le Centre soit l'endroit qui convienne pour désintoxiquer les jeunes et, suite à nos enquêtes, les Services correctionnels ont décidé d'entamer de nouveau des discussions avec la Ville et les Services de police de Winnipeg.

### **La suite :**

Notre bureau a suivi les progrès du ministère dans le dénouement de cette affaire pendant toute l'année 1999. En mai, nous avons écrit au sous-ministre adjoint des Services correctionnels pour lui indiquer que nous n'étions

pas d'avis que le Centre était un endroit convenable pour désintoxiquer les jeunes. Nous avons précisé que, malgré notre reconnaissance pour les efforts des fonctionnaires du ministère pour s'attaquer au problème, nous demeurions néanmoins convaincus qu'il fallait trouver une solution au plus vite. Nous avons appris que le placement au Centre de jeunes détenus en vertu de la Loi exposait souvent le personnel et les résidents à des risques importants. Nous avons porté l'affaire à l'attention du sous-ministre de la Justice, ainsi qu'aux sous-ministres de la Santé et des Services à la famille.

### **La mise à jour :**

Au moment d'aller sous presse, nous avons appris que des représentants des ministères de la Justice, de la Santé et des Services à la famille travaillent de concert pour trouver un autre endroit où placer les jeunes détenus en vertu de la *Loi*.

---

### **Silence s.v.p. ... interdiction de communiquer**

Un jeune du Centre Agassiz a communiqué avec notre bureau. Dans sa plainte, il explique, qu'en dépit de ses demandes répétées, on lui avait refusé tout contact avec notre bureau pendant environ 3 jours. Le jeune a expliqué qu'il avait été placé dans la salle de recueillement et que puisqu'il ne jouissait d'aucun privilège, il lui avait été impossible de communiquer avec nous

Généralement, les détenus des établissements correctionnels de la province du Manitoba sont autorisés à communiquer avec notre bureau immédiatement après que les questions de sécurité ont été réglées. Notre bureau a communiqué avec le directeur pour discuter du problème. On nous avait appris que les résidents placés dans la salle de recueillement ne pouvaient pas faire d'appels téléphoniques ou avoir accès à de quoi écrire avant de s'être engagés verbalement et par écrit à travailler en

collaboration avec le personnel et leur groupe. Nous avons exposé les attentes de l'ombudsman à cet égard ainsi que les pratiques en vigueur dans d'autres établissements de correction. Le directeur a accepté de revoir les politiques de son établissement à l'occasion de la prochaine réunion de la direction. Les responsables du Centre Agassiz ont décidé que les résidents autorisés à écrire pendant leur séjour dans la salle de recueillement seraient aussi autorisés à communiquer par écrit avec leur avocat, l'ombudsman ou les deux. Le Centre a donc révisé ses politiques et son personnel a été doté de lignes directrices.

la possibilité dont disposent les détenus des établissements correctionnels de communiquer avec l'ombudsman constitue un droit et non un privilège...

---

### **S.v.p., monsieur, pourrais-je en avoir un peu plus ?**

Plusieurs résidents de centres de jeunesse de la province ont formulé des plaintes concernant la qualité et la quantité de la nourriture servie.

#### **Ce que nous avons fait :**

Plutôt que de traiter les plaintes

**les jeunes  
ont besoin  
de repas  
équilibrés,  
nutritifs  
et nourris-  
sants**

individuellement, le Bureau de l'ombudsman a, de son propre chef, ouvert un grand dossier. Il a procédé à une enquête globale avec la collaboration du Directeur des services alimentaires - Coordonnateur des services alimentaires, Services correctionnels pour adultes.

Le ministère a embauché un conseiller pour transcrire ses données relatives à une analyse nutritionnelle complète.

Tous les renseignements concernant les menus peuvent maintenant être consultés en ligne. Tous ont noté et se sont mis d'accord pour dire qu'il est extrêmement difficile de composer un menu parfait pour des adolescents en pleine croissance.

Le « menu de 28 jours » du ministère a fait l'objet d'un examen approfondi. Il s'est avéré être équilibré du point de vue technique, puisqu'il est conforme au Guide alimentaire pour manger sainement de Santé Canada. Les directeurs des services alimentaires du Centre et leur personnel semblent être conscients des besoins des jeunes en matière de nutrition et s'efforcent d'améliorer le menu.

### **Inspection surprise :**

Dans le cadre de notre enquête, nous avons procédé à une inspection surprise de la cuisine d'un centre de jeunesse. Elle s'est avérée être propre, ordonnée et en bon état de fonctionnement. La file d'attente de style cafétéria pour prendre les repas était bien respectée. Notre enquêteur, qui a mangé le même repas que les jeunes, l'a trouvé appétissant, nutritif et nourrissant.

Les jeunes se sont vite rendu compte que l'enquêteur venait du Bureau de l'ombudsman. Ils ont fait beaucoup de commentaires positifs au sujet de la nourriture et du personnel. En privé, un des jeunes a exprimé les mêmes sentiments et a ajouté qu'il était très content que notre bureau prenne la qualité de leur nourriture au sérieux.

### **Y a-t-il un psychiatre dans la maison ?**

#### **Historique :**

Services de psychiatrie légale pour jeunes fait partie du Programme de centres de traitement pour adolescents, lequel a le double mandat de fournir des évaluations judiciaires aux tribunaux du Manitoba, ainsi que des services cliniques limités au Centre manitobain de la jeunesse, au Centre Agassiz et aux Services correctionnels. Selon nos informations, il offre aussi quelques services de traitement, selon que les ressources le permettent et que les circonstances le justifient.

#### **La préoccupation :**

Une mère a communiqué avec notre Bureau au sujet des traitements psychiatriques reçus par son fils au Centre manitobain de la jeunesse. La plainte portait sur des demandes faites en vue que son fils voit un psychiatre. Pendant plusieurs mois, cependant, rien ne s'est passé. Au moment où la mère a porté plainte, son fils venait

tout récemment de voir le psychiatre. Néanmoins, elle s'inquiétait toujours du manque de réaction aux demandes préalables.

#### **Le dénouement :**

Le personnel de notre bureau a communiqué avec celui du Centre manitobain de la jeunesse et du Centre Agassiz. Les dossiers des deux centres ont également fait l'objet d'un examen. Le personnel de notre bureau a découvert des documents indiquant, qu'à trois occasions, une demande de consultation psychiatrique avait été présentée sans avoir de suite.

Nous avons discuté de la situation avec le directeur des services cliniques du Programme. Il a examiné les dossiers et nous a dit qu'il était d'avis que le fils de la plaignante avait reçu des soins compétents et rapides compte tenu des ressources globales des services cliniques dans cette situation. Le jeune avait vu le psychologue clinicien au moment de sa admission et les responsables étaient donc au courant des problèmes présentés. Il semblerait que les plaintes qui ont suivi la première

## Rapport annuel de l'ombudsman provincial 1999

consultation aient été officieusement considérées comme n'étant pas de nature urgente ou, à une reprise, ignorées par mégarde. Le directeur a souligné qu'il y avait des freins et contreponds permettant d'éviter que des erreurs ne se produisent, mais qu'il fallait aussi, selon lui, mettre en place un processus permettant d'indiquer qu'une demande avait été

examinée et de savoir la décision prise par les Services de psychiatrie légale pour jeunes. Le directeur croyait aussi que la personne responsable du renvoi devrait également être informée de la décision. Cela dit, il a indiqué qu'il discuterait de ces questions avec son personnel et qu'un système adéquat serait élaboré

## Legislation

L'objectif du Bureau est de promouvoir l'impartialité, l'équité et la responsabilité administrative au moyen d'enquêtes indépendantes et impartiales sur des plaintes et de vérifications de la conformité aux lois et règlements. La structure fondamentale du site coïncide avec les deux divisions fonctionnelles du Bureau de l'ombudsman :

- La Division de l'ombudsman, qui, en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*, fait enquête sur des plaintes se rapportant à une action, une décision, une recommandation ou une omission d'ordre administratif déposées contre des ministères ou des organismes du gouvernement provincial, ou des administrations municipales.
- La Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, qui fait enquête sur des plaintes et vérifie la conformité aux lois, 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*.

Accès aux copies des lois ci-haut mentionnées se fait en visitant notre site Web [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca)