

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

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

www.ombudsman.mb.ca

Décembre 2001

Monsieur George Hickers
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 trente et unième rapport annuel de l'ombudsman pour l'année civile allant du 1er janvier au 31 décembre 2000.

Recevez, Monsieur, mes salutations distinguées.

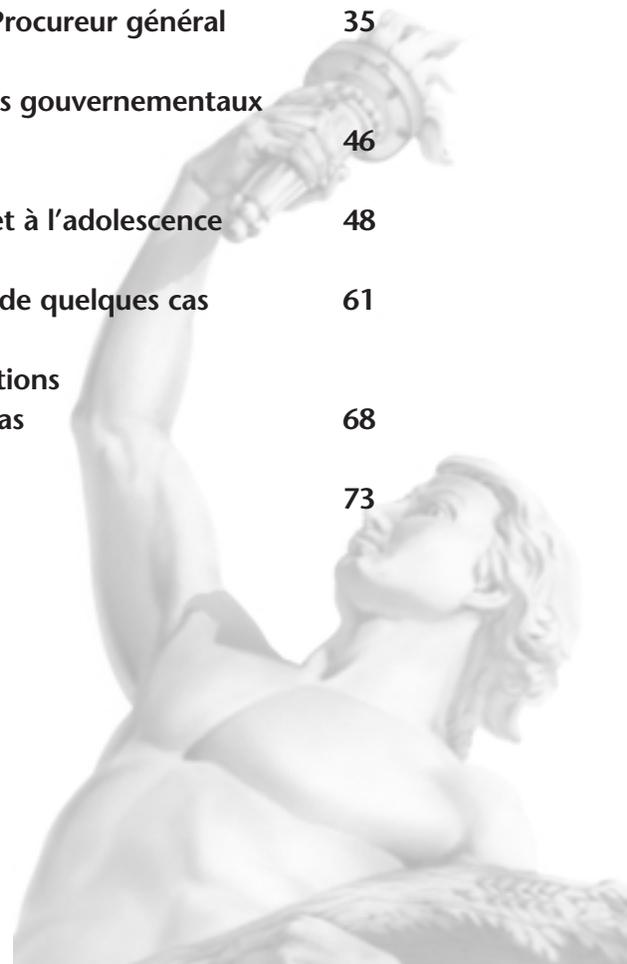
L'original est signé par

Barry E. Tuckett
Ombudsman du Manitoba



TABLE DES MATIÈRES

	Page
Personnel en date de décembre 2000	
Division Ombudsman :	
Donna M. Drever Ombudsman adjointe	
Corinne Crawford Enquêteuse principale	
Cheryl Ritlbauer Enquêteuse principale	
Linda Barker Enquêteuse	
Robert W. Gates Enquêteur	
Jane BcBee Enquêteuse	
Kris Ramchandrar 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 à 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 Osadchuck, Enquêteur Chargé des vérifications de conformité	
Kim Riddell, Enquêteuse Chargée des vérifications de conformité	
Aurèle Teffaine, Enquêteur Chargé des vérifications de conformité	
Administration :	
Laura Foster Chef de bureau	
Helen Hicks Secrétaire administrative	
Jacquie Laberge Secrétaire administrative	
Felicia Palmer Secrétaire administrative	
Message de l'ombudsman du Manitoba	4
Revue de l'année 2000	6
Statistiques	11
Profil d'organismes sélectionnés et sommaire de quelques cas	23
Gouvernement provincial sommaire de quelques cas	24
Agriculture et Alimentation Manitoba	25
Conservation Manitoba	26
Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse Manitoba	28
Services à la famille et Logement Manitoba	30
Santé Manitoba	33
Justice Manitoba et Procureur général	35
Transports et Services gouvernementaux Manitoba	46
Services à l'enfance et à l'adolescence	48
Municipalités sommaire de quelques cas	61
Commissions et corporations sommaire de quelques cas	68
Législation	73



Message de l'ombudsman du Manitoba

En 2000, nous avons prêté assistance à des milliers de Manitobains qui avaient maille à partir avec des organismes du gouvernement. Au cours de l'année, nous avons reçu 3 529 demandes de renseignements par téléphone de la part de la population en général. Les enquêteurs de l'ombudsman ont examiné 1 034 dossiers de plainte, dont 777 nouvelles plaintes reçues pendant l'année. En 2000, 808 dossiers ont été fermés et 203 d'entre eux ont été réglés en tout ou en partie.



Barry E. Tuckett
Ombudsman du Manitoba

Les sommaires de cas contenus dans le présent rapport donnent un bon aperçu du genre de difficultés auxquelles les gens se butent lorsqu'ils font affaires avec des organismes gouvernementaux, ainsi que des problèmes qu'engendrent pour le gouvernement les attentes trop élevées de la population. Dans l'ensemble, nous croyons que ces sommaires de cas démontrent toute la pertinence et l'efficacité du travail du bureau de l'ombudsman qui consiste à régler les litiges, tel qu'envisagé dans la législation à l'origine du bureau en 1970.

Le rôle de l'ombudsman consiste à effectuer une enquête indépendante et non partisane des plaintes déposées contre des organismes publics. Notre but est de trouver des solutions consensuelles, non accusatoires et non juridiques aux litiges et poursuivre ainsi la tradition pour une 31^e année. Comme toujours, l'efficacité de l'ombudsman et sa crédibilité auprès de la population en général augmentent sensiblement du fait de son indépendance et de son pouvoir de faire enquête et de rendre compte publiquement de questions qui, à son avis, doivent être réglées.

Dans la majorité des cas, les représentants élus, les fonctionnaires et les gens qui tiennent aux principes de gouvernement ouvert et responsable voient d'un bon œil la participation et l'apport du bureau de l'ombudsman. Bon nombre considèrent l'apport de l'ombudsman comme une occasion de démontrer la bonne foi de toutes les parties et leur volonté d'adopter des pratiques équitables. Mais il y a quelques exceptions qui, à notre avis, méritent d'être portées à l'attention de tous dans le présent rapport annuel.

Beaucoup de Manitobains cherchent quelqu'un à qui s'adresser lorsqu'ils contestent les actions ou les décisions d'un établissement d'enseignement. Ils veulent un processus de révision indépendant.

Nous avons déjà parlé de la situation des parents et des particuliers qui se plaignent des établissements d'enseignement. Il arrive souvent que des particuliers demandent qu'on leur prête assistance lorsqu'ils sont insatisfaits des résultats des diverses procédures de règlement des griefs adoptées par les organismes publics faisant partie du système d'éducation du Manitoba. Il n'est pas rare que les questions en litige traînent depuis un certain nombre d'années avant que les particuliers se tournent vers nous.

Les écoles demeurent les seuls organismes publics qui ne sont pas assujettis à la *Loi sur l'ombudsman*. Contrairement à ce qui existe en Colombie-Britannique, la *Loi sur l'ombudsman* n'accorde pas à l'ombudsman du Manitoba le pouvoir de faire enquête sur les plaintes contre les universités, les collèges et les écoles, ou encore contre des associations professionnelles comme le Collège des médecins et chirurgiens et le barreau.

Nous croyons qu'un examen des cas litigieux par un organisme indépendant crédible comme le bureau de l'ombudsman servirait à la fois l'établissement d'enseignement et la population. Nous avons signalé plusieurs fois l'absence de compétence à l'égard des écoles, des collèges et des universités auprès du ministère et nous en avons même parlé dans un rapport annuel antérieur. Il appartient à nos représentants élus de juger et de déterminer si la compétence de l'ombudsman devrait s'étendre de manière à permettre aux personnes qui ont maille à partir avec des établissements d'enseignement de bénéficier des mêmes droits et services que les citoyens qui s'enquêtent et se plaignent d'autres organismes du gouvernement.

Certaines plaintes associées au ministère de l'Agriculture n'ont pas encore été réglées.

En nous occupant de cas particuliers concernant des organismes gouvernementaux, nous avons constaté que les représentants et le personnel du gouvernement cherchent généralement à régler les questions de bonne foi et ce, à tous les niveaux. Cependant, nous avons le regret de signaler un manque d'engagement et de soutien à l'égard du rôle de l'ombudsman et de tout ce que le bureau de l'ombudsman représente dans deux cas touchant Agriculture Manitoba. Les rapports de l'ombudsman ayant trait à ces cas étaient favorables aux Manitobains qui jugeaient avoir été traités injustement par Agriculture Manitoba. Dans les deux cas, le ministère n'a pas donné suite à nos recommandations et ne nous a pas envoyé ce que nous considérons comme une réponse appropriée à nos rapports.

Ces dossiers qui n'en finissent plus découragent les plaignants et mettent un poids additionnel et inutile sur les épaules des enquêteurs qui cherchent déjà à répondre à un volume élevé de plaintes à point nommé et avec le plus de délicatesse possible.

Le bureau de l'ombudsman a besoin de plus de ressources pour répondre à la demande accrue.

Les ressources gouvernementales accordées au bureau de l'ombudsman ne se sont pas maintenues au rythme de l'augmentation des demandes et des responsabilités additionnelles qui ont incombé au bureau ces dernières années en vertu de la nouvelle législation provinciale. Les compétences du bureau de l'ombudsman du Manitoba sont parmi les plus étendues qui soient au Canada parmi les organismes de surveillance indépendants :

- en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*, les compétences du bureau s'étendent aux municipalités, à l'exception de la Ville de Winnipeg;
- en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, elles s'étendent à tous les organismes publics du Manitoba;
- en vertu de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, elles s'étendent aux dépositaires de tels renseignements des secteurs public et privé, soit tous les organismes publics, les professionnels de la santé et les établissements de soins de santé.

L'augmentation des demandes de service auprès de l'ombudsman engendre des délais dans le traitement des plaintes. Les personnes qui les déposent méritent toutefois qu'on y réponde à point nommé et de manière efficace.

L'engagement envers les principes de gouvernement ouvert et responsable procure des avantages indéniables à la société mais engendre tout de même des coûts. Nous croyons toutefois que les coûts associés à l'absence d'engagement envers ces principes sont encore plus élevés pour les Manitobains. Les ressources limitées, le défaut de compétence dans certains secteurs et, parfois, le manque d'engagement concret de la part des décideurs du gouvernement minent l'efficacité de notre travail. Si le gouvernement ne s'engage pas davantage à résoudre ces questions, le rôle de notre bureau dans la résolution des litiges et des plaintes depuis plus de trente ans risque d'être compromis.

En guise de conclusion, nous aimerions souligner le fait que malgré les déceptions et les difficultés qui nuisent à notre capacité de résoudre les litiges, notre expérience démontre que les Manitobains sont en grande partie bien desservis par une fonction publique dévouée qui agit en toute bonne foi.

Sincerely
L'original est signé par

Barry E. Tuckett



Revue de l'année 2000

L'exercice 2000 a été une autre année chargée, exigeante et productive pour le bureau de l'ombudsman.

Le domaine de compétence de l'ombudsman est vaste. En vertu de la *Loi sur l'ombudsman*, il englobe 200 municipalités et l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement provincial, y compris les offices régionaux de la santé, les corporations de la Couronne ainsi que toutes les régies, commissions et organismes directement ou indirectement responsables devant la Couronne, comme la Commission des valeurs mobilières, la Corporation manitobaine des loteries, la Société d'assurance publique du Manitoba, la Commission des accidents du travail et sa commission d'appel, la Commission du travail du Manitoba, la commission d'appel de Santé Manitoba, la Commission d'appel des suspensions de permis et le tribunal de la Société d'assurance-récolte du Manitoba.

Enquêtes – Vue d'ensemble

En raison du mandat élargi du bureau de l'ombudsman et du nombre d'entités relevant de sa compétence, les enquêteurs doivent posséder une bonne connaissance pratique de l'organisation gouvernementale et de l'administration publique, de la législation provinciale et municipale, des règlements, des politiques et des procédures, ainsi que des principes généraux du droit et d'équité dans les mesures administratives. Les enquêteurs doivent pouvoir s'occuper de manière efficace d'un certain nombre de particuliers, de questions et d'organismes publics en même temps.

Les enquêteurs doivent travailler sous d'énormes pressions en raison de l'ampleur, de la diversité, de la complexité, du caractère délicat et du volume du travail. Étant donné la nature changeante des plaintes que nous recevons chaque jour, dont bon nombre sont pressantes ou urgentes, les enquêteurs sont constamment tenus d'établir une liste des dossiers prioritaires et de la modifier à tout moment.

Les enquêtes peuvent aussi porter sur des sujets complexes et concerner plus d'un ministère, organisme ou ordre de gouvernement. Par exemple, les problèmes d'inondation ou de drainage exigent souvent des mesures ou des décisions de la part de la municipalité concernée et de ministères du gouvernement provincial tels Conservation Manitoba et Transports et Services gouvernementaux Manitoba. Bien des litiges liés à des problèmes locaux de ce genre sont complexes. Ils durent depuis un certain nombre d'années et nécessitent une bonne compréhension de ce qui est à l'origine de la plainte. Les souvenirs peuvent s'estomper avec le passage du temps. La documentation afférente aux plaintes datant de plusieurs années est bien souvent insuffisante. Les parties se sont peut-être aussi retranchées sur leurs positions. Tous ces facteurs rendent les enquêtes plus difficiles et il faut du temps pour les mener à bien.

Puisque l'ombudsman cherche à respecter les principes de justice, d'équité et de responsabilité administrative quand il fait enquête sur des plaintes à titre de haut fonctionnaire de l'Assemblée législative indépendant et non partisan, il n'a jamais voulu faire de compromis sur la qualité ou la profondeur d'une enquête dans le but de rendre une décision plus rapidement.

Un organisme de surveillance efficace doit toutefois disposer de ressources suffisantes pour faire enquête et répondre aux plaintes à point nommé. Cela a de l'importance aussi bien pour les plaignants que pour les ministères et organismes qui font l'objet des plaintes. Notre effectif en personnel ne nous permet pas de terminer nos enquêtes aussi rapidement que souhaité, en raison du retard pris dans le traitement des plaintes et des nouvelles plaintes qui s'ajoutent chaque année. Mais nous faisons tout notre possible pour que les plaignants et les ministères visés soient tenus informés de ce qu'il advient des plaintes.

Tous les facteurs précités ont également une incidence sur la capacité de l'ombudsman à effectuer des enquêtes *de sa propre initiative*, qui est pourtant une composante essentielle de son travail. Pareilles enquêtes, qui permettent d'aborder de grandes questions d'ordre systémique, nécessitent beaucoup de recherche et de ressources. La question des ressources affecte aussi notre capacité à poursuivre notre programme d'éducation publique sur les services et le fonctionnement de notre bureau à l'intention des fonctionnaires du gouvernement et de la population en général.

Malgré ces difficultés nous avons continué à privilégier l'aide apportée aux personnes à l'origine de chaque plainte et coup de fil que nous avons reçus. Nous avons aussi concerté nos efforts afin de réduire le nombre de plaintes reportées des années précédentes. Avec les années, un retard s'était accumulé. Nous sommes tout de même heureux de rapporter que grâce au dévouement et au travail acharné du personnel, nous avons réduit ce retard accumulé de 34 % au cours des deux dernières années.

Enquêtes et changement systémique

L'ombudsman est un haut fonctionnaire de l'Assemblée législative indépendant chargé d'examiner les plaintes de façon minutieuse, impartiale et équitable, dont les propositions ou recommandations de changement ne sont pas prises à la légère. Au bureau de l'ombudsman, nous faisons tout ce qu'il faut pour recueillir l'ensemble des faits et des renseignements à notre disposition, puis nous prenons une décision juste et éclairée en fonction de la plainte. Nous ne nous contentons pas de substituer notre opinion à celle des décideurs. Les parties en litige ont la possibilité de fournir des renseignements. Nous prenons le temps d'expliquer comment nous sommes parvenus à une décision. Avant de proposer ou de recommander une mesure corrective, nous devons être convaincus que le ministère ou l'organisme a agi de façon injuste ou déraisonnable ou que la mesure, la décision ou l'omission en cause était mauvaise.

L'enquête relative à une plainte individuelle peut nécessiter un examen plus systémique de l'application, par des organismes publics, de lois, de procédures ou de politiques qui ont une incidence sur l'administration gouvernementale et qui occasionnent un changement systémique.

Voici quelques exemples de changements systémiques qui se sont produits à la suite d'une enquête relative à une plainte individuelle :

- Les enquêtes effectuées à la suite de plaintes déposées par des détenus de centres correctionnels relativement à l'inspection ou à l'interception abusive du courrier, à l'utilisation de la chaise de contention et à l'isolement préventif ont entraîné des changements dans les procédures et permis d'assurer le respect des obligations législative. Plus de détails à

ce sujet sont fournis dans les sommaires de cas se rapportant à Justice Manitoba.

- Nous avons aussi procédé à un examen systémique exhaustif des services médicaux fournis aux femmes du centre correctionnel de Portage. Nous rendrons compte de notre rapport à ce sujet et de la réponse de Justice Manitoba dans notre rapport annuel de 2001.
- L'enquête sur les plaintes relatives à Services à la famille Manitoba et aux offices des services à l'enfant et à la famille a entraîné des changements dans les procédures et l'examen de questions comme les droits d'accès des parents ou des grands-parents, le rôle des offices en cas de litige portant sur la garde d'un enfant, ainsi que les droits des parents qui n'ont pas la garde et les services qui leur sont destinés.

Nous sommes heureux de rapporter que les ministères de la Justice et des Services à la famille et du Logement se montrent toujours très réceptifs et disposés à entendre notre point de vue, et qu'ils acceptent généralement nos propositions ou recommandations de changements relatifs à des questions d'ordre personnel ou systémique.

Cependant, nous sommes très déçus de rapporter qu'à notre avis, Agriculture et Alimentation Manitoba a fait peu de cas des conclusions et des recommandations se rapportant à deux cas pour lesquels nous jugions qu'une compensation financière était nécessaire. Il est important de souligner ici qu'il est rare que l'on ne donne pas suite à une recommandation de l'ombudsman. Beaucoup de temps et d'efforts ont été consacrés à des rencontres avec des fonctionnaires du ministère et à l'explication des fondements de nos conclusions, sans pour autant que les questions soulevées par notre bureau n'aient été expliquées ou abordées d'une manière qui nous aurait amenés à modifier notre position. Un de ces cas est rapporté dans le présent document. L'autre sera inclus dans le rapport annuel de 2001.

Présentation d'exposés et tournées

Tel que mentionné précédemment, nous aimerions élargir notre campagne d'éducation publique et avoir ainsi la possibilité de parler de notre rôle et de nos fonctions aux groupes suivants :

- le personnel des offices régionaux de la santé de Brandon, du Sud-Ouest et de Marquette;
- les agents de correction du centre correctionnel de Brandon;
- les surveillants correctionnels du centre de détention provisoire de Winnipeg;
- les intervenants correctionnels auprès des jeunes dans le cadre de séances de formation;
- les participants au programme de stage à l'Assemblée législative;
- les adjoints spéciaux et les chefs de cabinet des membres de l'Assemblée législative;
- le personnel des différents bureaux d'aide à l'emploi et au revenu;
- les étudiants de l'Université de Winnipeg et de l'Université du Manitoba;
- les membres de l'Assemblée législative;
- les participants au programme de stage en gestion.

Des tournées et des inspections ont également eu lieu dans plusieurs centres correctionnels et établissements psychiatriques de la province.

Nous avons tenu plusieurs réunions informelles avec les représentants d'un certain nombre d'organismes ou de ministères du gouvernement afin de discuter de notre rôle et des relations avec le personnel. Nous avons aussi participé à un certain nombre d'assemblées générales annuelles, de journées portes ouvertes et de manifestations spéciales organisées par des ministères et des organismes relevant de notre sphère de compétence.

Participation à des conférences

Le travail de l'ombudsman prévu par texte législatif est très spécialisé. Dans le cadre de notre travail, il est important de maintenir nos liens avec d'autres bureaux de l'ombudsman à l'échelle nationale et internationale. La participation à des conférences donne la possibilité de former des réseaux avec nos collègues, d'apprendre, d'échanger des idées et d'être tenus au courant des questions d'actualité. Il est toujours étonnant de constater la similitude des questions et des problèmes abordés par les différents bureaux de l'ombudsman du pays et d'ailleurs.

Il est également important de participer à des conférences parrainées par divers organismes qui abordent des questions liées à notre travail. En 2000, nous avons participé aux conférences suivantes :

- En juin 2000, l'ombudsman, l'ombudsman adjointe et une enquêteuse principale ont participé à San Francisco à la conférence commune des ombudsmen canadiens et américains (**The Second Ombudsman Leadership Forum Conference – Our Common Work: Trends and Tools for the Millenium**), qui se tenait parallèlement au congrès annuel des ombudsmen canadiens.
- En septembre 2000, l'ombudsman adjointe a participé à Winnipeg à une conférence parrainée par l'**Association canadienne de surveillance civile du maintien de l'ordre**. La conférence portait sur les facteurs qui affectent la conduite des policiers. Les corps de police municipaux faisant dorénavant partie du mandat de l'ombudsman (à l'exception de celui de la Ville de Winnipeg), cette conférence nous a permis d'en apprendre davantage sur les questions qui touchent les policiers.
- Tous les quatre ans, l'Institut international de l'ombudsman, dont fait partie le bureau de l'ombudsman du Manitoba à titre de membre votant, tient une conférence. Du 30 octobre au 3 novembre 2000, cette conférence a eu lieu à Durban, en Afrique du Sud, et avait pour thème **le rôle de l'ombudsman dans l'équilibre à maintenir entre l'exercice du pouvoir et la responsabilité gouvernementale**. Bon nombre des orateurs invités sont considérés comme des sources d'inspiration et de connaissance par les bureaux de l'ombudsman des sociétés démocratiques. M. Nelson Mandela, c.r., a parlé du développement de la démocratie ainsi que de la contribution du protecteur du citoyen de l'Afrique du Sud à la protection des droits des citoyens.

Par rapport au rôle du protecteur du citoyen, M. Mandela a dit :

« Même le gouvernement le plus bienveillant est constitué de gens susceptibles de faillir. La règle du droit telle que nous la concevons consiste en une série de conventions et de dispositions qui font en sorte que le sort de la population n'est pas soumis aux caprices de quelques dirigeants. L'administration du gouvernement et des autorités responsables est soumise à l'examen d'organismes indépendants. Il s'agit là d'un élément essentiel de la saine gestion publique que nous avons cherché à inclure dans notre nouvel ordre constitutionnel. »

Parlant des organismes d'état indépendants qui soutiennent la démocratie constitutionnelle, M. Mandela a ajouté :

« Loin d'être irrité, j'étais plutôt réconforté quand ces organismes étaient invités à se prononcer sur des mesures de mon gouvernement et de mon Cabinet et que leurs décisions allaient à l'encontre de ces mesures. Par exemple, dans une de ses premières décisions, le tribunal constitutionnel avait jugé que sur le plan administratif, le président avait agi d'une manière qu'il ne condamnait pas. Mon gouvernement et moi étions ainsi rassurés que les citoyens de notre pays seraient protégés contre les abus, peu importe leur origine. »

La perspective de M. Mandela à l'égard de la démocratie et des droits de la personne qu'il a fait partager aux participants à cette conférence a été appréciée de tous.

- En décembre 2000, une enquêteuse principale a participé à Winnipeg à une conférence parrainée par l'Association d'éducation juridique communautaire. Cette 12e conférence annuelle sur les droits de la personne avait pour thème **les progrès des droits de la personne dans le système judiciaire.**

Autres projets

- Nous avons également le plaisir d'annoncer qu'en août 2000, nous avons lancé notre site Web bilingue, qui se trouve à l'adresse suivante : www.ombudsman.mb.ca. Le site comprend des renseignements sur la *Loi sur l'ombudsman*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* et sur le rôle de supervision et les pratiques de fonctionnement du bureau, et fournit des copies ou des extraits de rapports et de publications produits au cours des dernières années. Il est possible de consulter la *Loi sur l'ombudsman* à partir du site Web. De nouveaux éléments s'ajouteront avec l'expansion des sections existantes.

Tout en vous invitant à aller faire un tour sur le site et à nous faire part de vos commentaires, nous tenons à souligner qu'aucune plainte n'est reçue et qu'aucune enquête n'est effectuée par voie électronique, pour des raisons de confidentialité et de sécurité.

- Un autre projet important de notre stratégie de communication a été la préparation de deux brochures bilingues au sujet du bureau. La brochure sur la responsabilité administrative concerne les enquêtes menées en vertu de la *Loi sur l'ombudsman* ainsi que la promotion de la justice, de l'équité et du sens des responsabilités. La brochure sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée se rapporte aux droits garantis et aux enquêtes menées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP).
- De mai à septembre, nous avons également embauché un étudiant faisant sa maîtrise en administration publique, dans le cadre d'un programme d'alternance études-travail. Nous avons eu le plaisir de travailler avec M. Jeffrey Kraynyk, qui a entrepris un projet de recherche sur les fonctions, le mandat, la structure, les responsabilités législatives, les politiques et les procédures des organismes quasi judiciaires et des tribunaux administratifs au Manitoba. Nous sommes heureux de rapporter que les organismes et les tribunaux concernés se sont montrés très coopératifs.

Statistiques

Le personnel du bureau de l'ombudsman s'est occupé de 1 034 plaintes pendant l'année. Nous avons fermé 808 dossiers de plainte et répondu à 3 529 demandes de renseignements téléphoniques. La prochaine section du présent rapport annuel fournit des précisions sur ces demandes et ces plaintes.

L'original est signé par

Barry Tuckett
Ombudsman du Manitoba



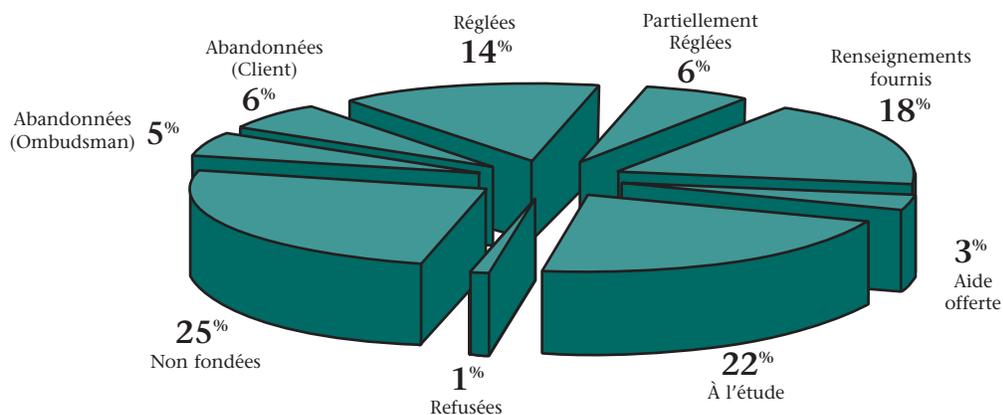
Vue d'ensemble des plaintes et des demandes de renseignements dont le bureau de l'ombudsman s'est occupé en 2000

Disposition des dossiers de plainte

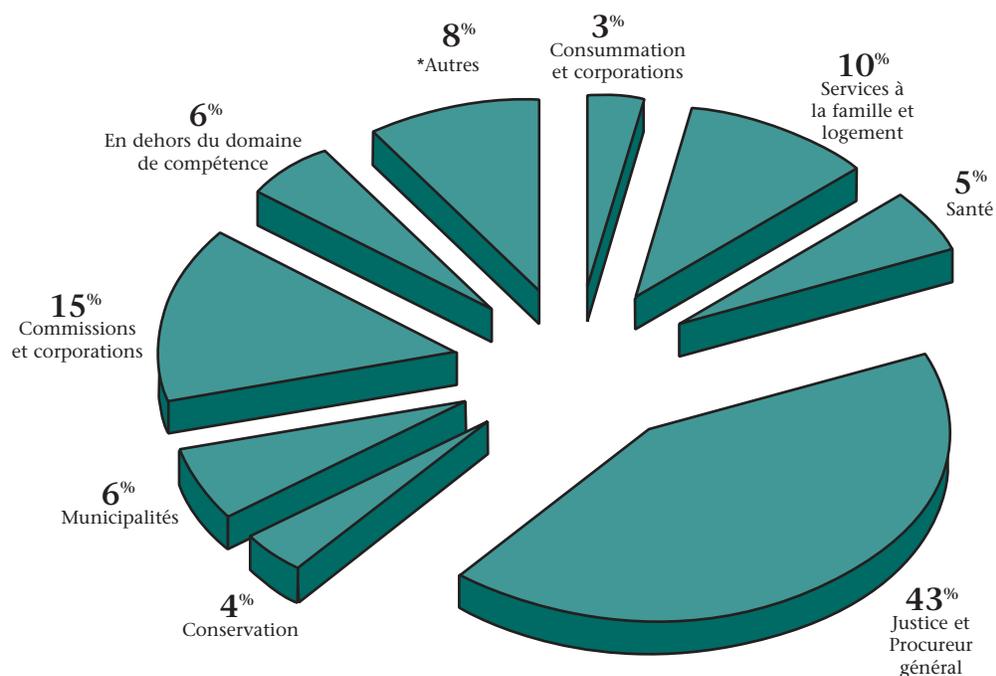
Plaintes reportées des années précédentes	257
Nouveaux dossiers de plaintes ouverts en 2000	<u>777</u>
Total des plaintes examinées en 2000	1 034
Plaintes reportées des années précédentes réglées en 2000	212
Plaintes réglées en 2000 reçues pendant l'année	<u>596</u>
Total des dossiers de plainte fermés en 2000	808
Total des dossiers de plainte reportés à 2001	226

- Le personnel du bureau de l'ombudsman s'est occupé de 1 034 plaintes pendant l'année.
- 808 dossiers de plainte ont été fermés en 2000.
- Le bureau a ouvert 777 nouveaux dossiers de plainte en 2000, soit plus de 3 plaintes officielles par jour ouvrable :
 - 73 % concernaient des ministères et organismes provinciaux;
 - 15 % concernaient des commissions et des corporations;
 - x6 % concernaient des municipalités;
 - 6 % ne relevaient pas de la compétence de l'ombudsman.
- Parmi les nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000, 77 % ont été réglés avant la fin de l'année.
- 257 dossiers de plainte ont été reportés des années précédentes.
- Parmi ces dossiers, 83 % ont été fermés avant la fin de 2000.
- À la fin de 2000, le nombre de dossiers de plainte reportés à l'année suivante a diminué de 34 % par rapport au nombre de dossiers de plainte que l'on avait reportés il y a deux ans.
- En plus d'examiner les dossiers de plainte, le bureau de l'ombudsman a rendu service à 3 529 personnes qui nous ont téléphonés pour demander des renseignements ou nous faire part de leurs sujets de préoccupation.

Disposition des 1 034 plaintes



777 nouvelles plaintes



*Par « autres » on entend les huit autres secteurs du gouvernement



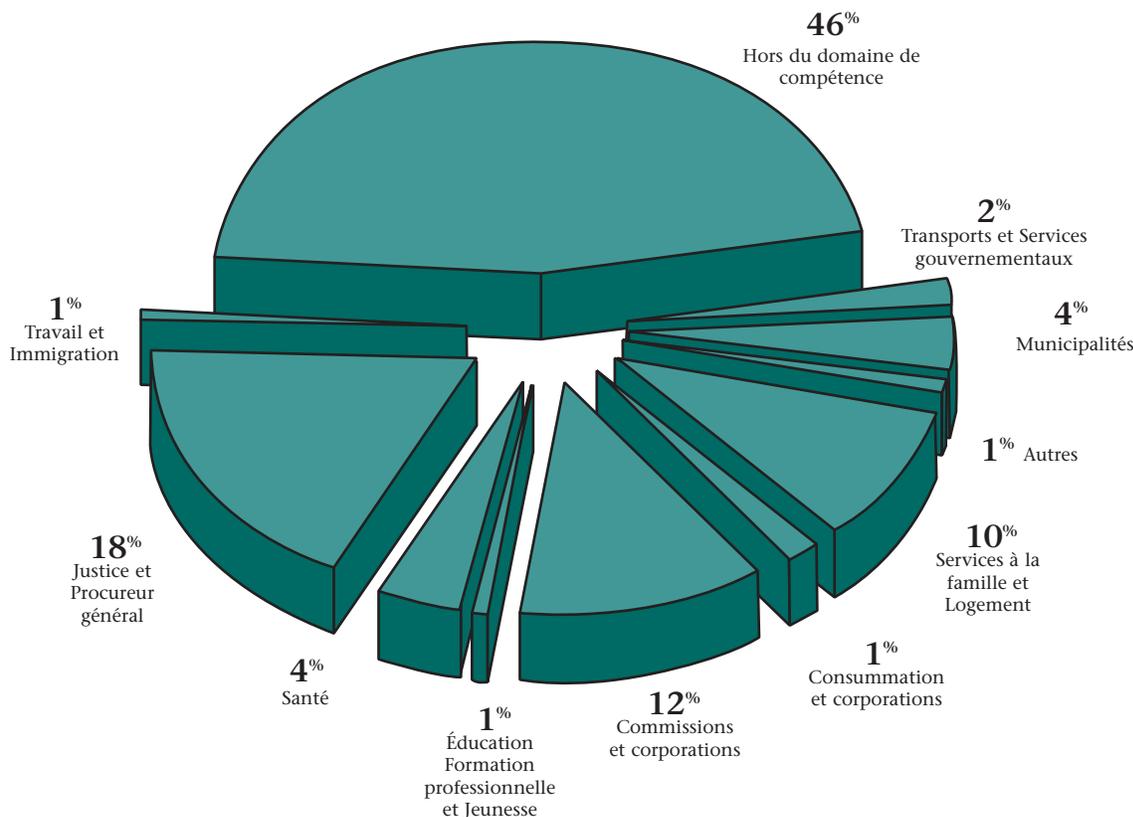
Raisons pour lesquelles on nous a téléphonés en 2000

Bon nombre des appels que nous recevons proviennent de personnes frustrées et en colère contre l'appareil bureaucratique. Les plaintes sont souvent liées à un manque de communication.

Dans bien des cas, nos interlocuteurs ne savent ou ne comprennent pas comment on en est arrivé aux décisions qui les touchent. La grande majorité ne connaissent pas les processus d'appel à leur disposition qui existent à l'interne et à l'extérieur. Bien souvent, les gens qui appellent à notre bureau ont de la difficulté à se frayer un chemin dans la bureaucratie gouvernementale ou à s'affirmer. Bon nombre nous font part aussi de leurs inquiétudes au sujet de la façon dont ils pensent qu'on les traite.

Bien souvent, nous commençons par fournir aux plaignants les renseignements nécessaires pour les aider à répondre à leurs questions, en leur expliquant la marche à suivre ou en les confiant à la ressource appropriée. Nous pouvons aussi dès le départ adresser des requêtes informelles directement aux ministères ou organismes concernés dans le but d'obtenir des précisions. Nous arrivons souvent ainsi à répondre rapidement aux personnes qui appellent, sans qu'il soit nécessaire d'ouvrir un dossier de plainte.

Le graphique ci-dessous fait la répartition des 3 529 demandes de renseignements et commentaires sur des sujets de préoccupation reçus par l'ombudsman en 2000.





MINISTÈRES (1,340)

Affaires intergouvernementales (1)	
Agriculture et Alimentation (14)	
Généralités	11
Société d'assurance-récolte du Manitoba	3
Commission de la fonction publique (2)	
Conservation (4)	
Consommation et Corporations (51)	
Généralités	9
Comm. de la location à usage d'habitation	7
Comm. des valeurs mobilières du Mb	2
Dir. de la location à usage d'habitation	30
Office de la protection du consommateur	2
Régie des services publics	1
Éducation, Formation prof. et Jeunesse (30)	
Généralités	14
Aide aux étudiants	16
Finances (4)	
Justice (646)	
Généralités	81
Aide juridique Manitoba	22
Centre Agassiz pour la jeunesse	11
Centre correctionnel de Brandon	79
Centre correctionnel de Dauphin	4
Centre correctionnel de Headingley	122
Centre correctionnel de Milner Ridge	20
Centre correctionnel de Portage	61
Centre correctionnel de The Pas	42
Centre de détention provisoire de Wpg	57
Centre manitobain de la jeunesse	3
Commission des droits de la personne	17
Curateur public	41
Exécution des ordonnances	63
Tribunaux	23
Santé (148)	
Généralités	39
Centre de santé mentale de Selkirk	5
Centre des sciences de la santé	2
Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances	2
Offices régionaux de la santé	24
Santé mentale	76

Services à la famille et Logement (351)	
Généralités	3
Aide à l'emploi et au revenu	223
Bureau de logement du Manitoba	38
Comité consultatif des services sociaux	5
Services à l'enfant et à la famille	82
Transports et Serv. gouvernementaux (64)	
Généralités	30
Permis et immatriculations	34
Travail et Immigration (25)	
Généralités	16
Commission du travail du Manitoba	4
Normes d'emploi	5

MUNICIPALITÉS (141)

COMMISSIONS ET CORPORATIONS (434)

Commission des accidents de travail (123)	
Corporations et affaires extra-ministérielles (311)	
Généralités	1
Corporation manitobaine des loteries	4
Hydro Manitoba	42
Société d'assurance-publique du Mb	264

AUTRES (1,614)

Affaires privées (1 420)	
Généralités	1 279
Avocats	13
Centra Gas	10
Consommateurs	65
Écoles	31
Hôpitaux	8
Médecins	14
Ministères et organismes fédéraux (157)	
Généralités	73
Assurance-emploi	34
Douanes	3
GRC	31
Revenu Canada	16

Ville de Winnipeg (37)

Total d'appels téléphoniques	3 529
-------------------------------------	--------------



Dossiers de plainte reportés des années précédentes

À la fin de 1999, il y avait 257 plaintes toujours à l'étude :

- 198 remontaient à 1999
- 48 remontaient à 1998
- 9 remontaient à 1997
- 1 remontait à 1996
- 1 remontait à 1994

Nous avons fermé 212 ou 83 % de ces plaintes à l'étude. Parmi les 45 plaintes toujours à l'étude :

- 33 remontent à 1999
- 10 remontent à 1998
- 1 remonte à 1997
- 1 remonte à 1996

Survol des 45 plaintes toujours à l'étude :

- Le dossier qui remonte à 1996 concerne **Agriculture et Alimentation Manitoba**. Nous avons le regret de dire qu'il n'a pas encore été réglé à notre satisfaction. Une mise à jour de ce dossier est fournie dans la partie du présent rapport annuel consacrée aux sommaires de cas touchant Agriculture et Alimentation Manitoba.
- Depuis 1985, nous avons l'habitude d'examiner les avis d'enquête que nous recevons du Bureau du médecin légiste en chef. Nous déterminons si les enquêtes en cours se rapportent à un ministère ou à un organisme du gouvernement qui entre dans notre domaine de compétence. Si c'est le cas, l'ombudsman ouvre un dossier de sa propre initiative afin d'examiner les résultats de l'enquête. Bon nombre des rapports d'enquête examinés sont volumineux. Leur rédaction peut prendre des mois ou des années et ils peuvent contenir de nombreuses recommandations que nous prenons le temps d'examiner et de chercher à faire respecter.

Cinq dossiers d'enquête sont ouverts : 1 datant de 1997, 2 de 1998, 2 de 1999.

- Le reste des dossiers à l'étude ont été reportés pour différentes raisons, dont celles-ci :
 - la complexité et la longévité de certaines plaintes exigent des enquêtes approfondies;
 - la charge de travail et des questions liées aux ressources retardent la conclusion de l'enquête;
 - certains dossiers font l'objet d'un suivi, le temps que l'organisme public et le plaignant parviennent à une solution.



Ministère ou catégorie	Total	Aide offerte	Refusées	Aband. (Client)	Aband. (Omb.)	Renseign. fournis	Non Fondées	Part. réglées	Recomm.	Réglées	À l'étude
Gouvernement provincial	152										
Affaires du Nord	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Agriculture	5										
Généralités	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Société d'assurance-récolte	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-
Consommation et Corporations	12										
Généralités	7	1	-	-	-	2	4	-	-	-	-
Com. des valeurs mobilières	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Direction de la location à usage d'habitation.	4	-	-	-	-	-	4	-	-	-	-
Développement rural	5	2	-	-	-	-	1	-	-	-	2
Éducation et Formation professionnelle	6										
Généralités	4	-	-	1	1	-	-	1	-	-	1
Aide aux étudiants	2	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
Environnement	3	1					1				1
Justice Manitoba	48										
Généralités	14	-	-	-	3	1	5	2	-	2	1
Aide juridique Manitoba	3	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-
Centre Agassiz pour la jeunesse	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Centre correctionnel de Brandon	13	-	-	-	-	-	7	5	-	1	-
Centre correctionnel de Headingley	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Centre correctionnel de Portage	5	-	-	-	-	-	4	-	-	-	1
Centre correctionnel de The Pas	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Centre de détention provisoire de Winnipeg	2	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-
Centre manitobain de la jeunesse	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Commission des droits de la personne	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Curateur public	4	-	-	-	2	1	-	-	-	1	-
Exécution des ordonnances alimentaires	2	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-
Logement	3										
Bureau de logement du Manitoba	3	-	-	-	1	-	1	-	-	1	-
Ressources naturelles	22			1	1	2	7	2		3	6
Santé	11										
Généralités	4	-	-	-	1	-	2	-	-	-	1
Offices régionaux de la santé	4	-	-	1	-	-	3	-	-	-	-
Santé mentale	3	-	-	-	1	1	-	1	-	-	-
Services à la famille	19										
Généralités	7	-	-	1	-	1	4	-	-	1	-
Aide à l'emploi et au revenu	4	-	-	-	-	-	2	1	-	-	1
Services à l'enfant et à la famille	8	-	-	-	-	-	2	4	-	1	1
Services du gouvernement	3										3
Travail Manitoba	6										
Généralités	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Commission du travail du Manitoba	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Normes d'emploi	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Voirie et transport	8										
Généralités	5	-	-	-	1	-	1	-	-	-	3
Permis et immatriculations	3	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-
Municipalités	34			1	1	4	9	5		5	9
Commissions et corporations	71										
Commission des accidents du travail	22	1			2	2	6	1		3	7
Corporations et affaires extra-ministérielles	49										
Généralités	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Hydro Manitoba	3	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-
Société d'assurance publique du Manitoba.	45	1	-	1	2	8	22	2	-	6	3
Total	257	6		8	16	26	98	27		31	45



Nouvelles plaintes reçues en 2000 présentées par catégories et décisions

Ministère ou catégorie	Total	Aide offerte	Refusées	Aband. (Client)	Aband. (Omb.)	Renseign. fournis	Non fondées	Part. réglées	Recomm.	Réglées	À l'étude
Gouvernement provincial	565										
Affaires intergouvernementales	7	-	-	-	2	1	-	1	-	1	2
Agriculture et Alimentation	18										
Généralités	11	-	1	1	-	-	4	-	-	-	5
Société d'assurance-récolte du Manitoba	7	-	1	1	1	-	2	-	-	-	2
Commission de la fonction publique	3	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1
Conservation	28										
Généralités	27	-	2	2	-	1	4	-	-	4	14
Initiative de l'ombudsman	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Consommation et Corporations	23										
Généralités	4	-	-	1	1	-	1	-	-	-	1
Commission de la location à usage d'habitation	3	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2
Commission des valeurs mobilières	5	-	-	-	-	-	1	-	-	-	4
Direction de la location à usage d'habitation	9	1	-	-	1	2	1	-	-	1	3
Office de la protection du consommateur	2	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Culture, Patrimoine et Tourisme	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse	5										
Généralités	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Aide aux étudiants	3	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2
Finances	3	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-
Justice	331										
Généralités	31	-	-	3	3	4	5	3	-	1	12
Aide juridique Manitoba	9	2	-	1	-	1	1	-	-	1	3
Centre Agassiz pour la jeunesse	13	-	-	1	1	5	-	2	-	4	-
Centre correctionnel de Brandon	11	-	-	-	-	8	-	-	-	2	1
Centre correctionnel de Dauphin	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Centre correctionnel de Headingley	89	-	-	6	-	24	13	8	-	22	16
Centre correctionnel de Milner Ridge	4	-	-	-	-	-	1	-	-	3	-
Centre correctionnel de Portage	55	-	-	3	-	8	30	3	-	3	8
Centre correctionnel de The Pas	7	-	-	-	-	-	1	-	-	1	5
Centre de détention provisoire de Winnipeg	51	-	-	3	1	13	17	2	-	9	6
Centre manitobain de la jeunesse	10	-	-	2	1	-	3	1	-	3	-
Commission des droits de la personne	5	1	-	-	-	-	-	-	-	-	4
Curateur public	16	-	-	1	3	1	3	-	-	3	5
Exécution des ordonnances alimentaires	22	1	-	1	1	3	3	2	-	7	4
Initiatives de l'ombudsman	6	-	-	-	1	-	-	-	-	-	5
Tribunaux	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-



Ministère ou catégorie	Total	Aide offerte	Refusées	Aband. (Client)	Aband. (Omb.)	Renseign. fournis	Non fondées	Part. réglées	Recomm.	Réglées	À l'étude
Santé	41										
Généralités	15	-	-	2	1	3	2	-	-	2	5
Centre de santé mentale de Selkirk	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Centre des sciences de la santé	9	-	-	-	-	4	3	-	-	1	1
Office régional de la santé	8	-	1	2	-	1	1	-	-	-	3
Santé mentale	7	-	-	2	-	3	1	1	-	-	-
Services à la famille et Logement	80										
Généralités	6	-	-	-	-	1	3	-	-	1	1
Aide à l'emploi et au revenu	42	1	-	3	1	11	14	2	-	10	-
Bureau de logement du Mb	10	1	-	-	-	2	1	1	-	2	3
Comité consultatif des services sociaux	3	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-
Initiative de l'ombudsman	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Services à l'enfant et à la famille	18	1	1	4	2	1	3	-	-	1	5
Transports et Services gouvernementaux	18										
Généralités	12	-	-	1	1	2	3	-	-	4	1
Permis et Immatriculations	6	-	-	-	-	-	2	-	-	2	2
Travail et Immigration	7										
Généralités	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Commission du travail du Mb	4	-	-	-	-	2	1	1	-	-	-
Normes d'emploi	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Municipalités	48	2	1	4	3	7	7	3	-	3	18
Commissions et corporations 114											
Commission des accidents du travail	24	3	1	1	4	2	3	-	-	1	9
Corporations et affaires extra-ministérielles	90										
Généralités	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Corporation manitobaine des loteries	5	-	1	-	1	-	-	1	-	1	1
Hydro Manitoba	11	-	-	1	1	-	3	1	-	4	1
Société d'assurance publique du Manitoba	72	5	1	6	6	10	13	2	-	8	21
Autres	50										
Affaires privées	42										
Généralités	39	3	3	2	-	29	-	-	-	-	2
Écoles	2	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
Tribunaux	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Ministères et organismes fédéraux	7										
Généralités	3	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-
Assurance-emploi	2	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
Revenu Canada	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Ville de Winnipeg	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Total	777	22	14	57	38	162	158	34	-	111	181



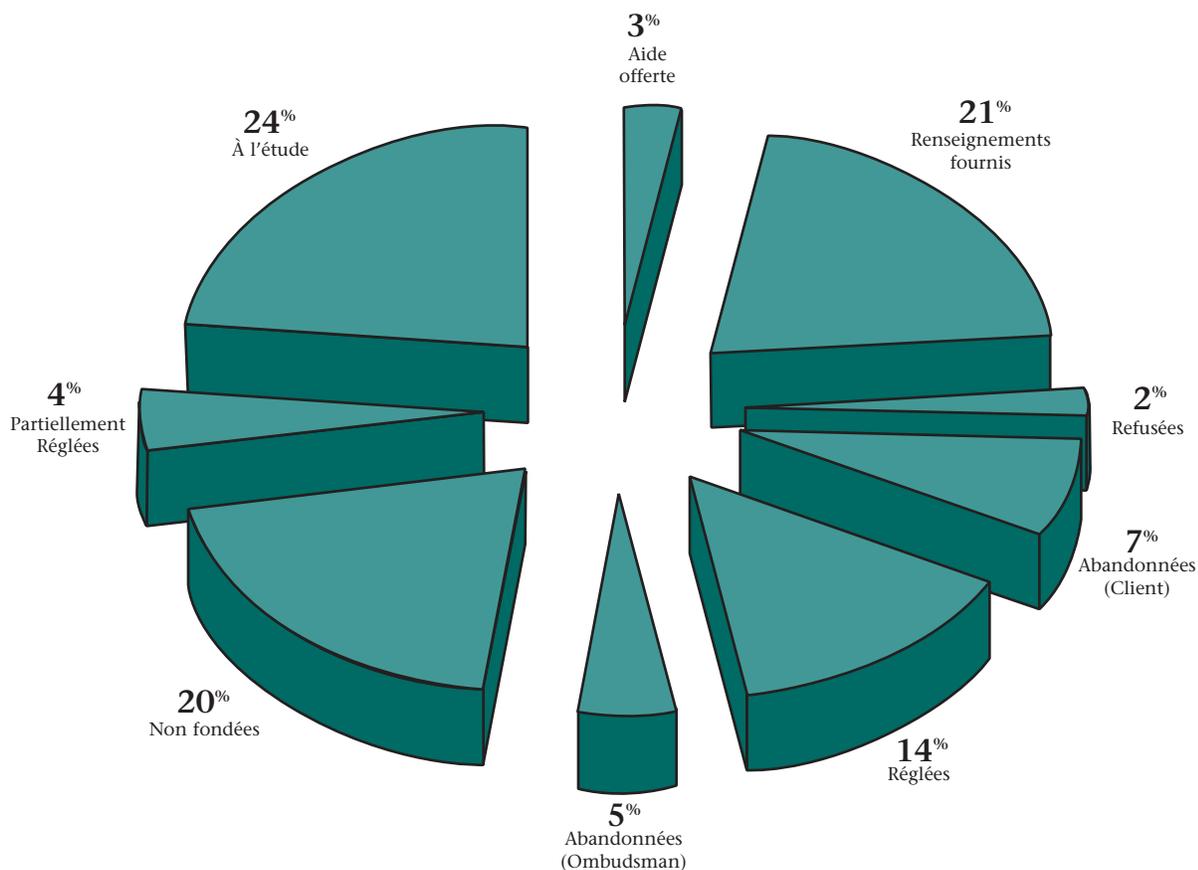
Où demeuraient les gens qui ont déposé des plaintes officielles en 2000?

Amaranth	1	Killarney	4	Saint-François-Xavier	1
Anola	3	Kola	1	Saint-Jean-Baptiste	1
Arborg	4	Leaf Rapids	1	Saint-Malo	2
Arden	1	Libau	2	Saint-Norbert	2
Arnes	1	Lorette	6	Sainte-Anne	2
Ashern	2	MacGregor	1	Sainte-Rose-du-Lac	2
Beausejour	3	McAuley	2	Steinbach	2
Belair	1	McCreary	1	Stony Mountain	2
Belmont	1	Marquette	1	Swan River	2
Boissevain	2	Matlock	1	Teulon	1
Bowsman	1	Melita	3	The Pas	10
Brandon	42	Miami	1	Thompson	6
Carberry	1	Minitonas	2	Toutes Aides	2
Cardinal	1	Minnedosa	1	Vogar	1
Carlowrie	1	Mitchell	1	Wawanesa	1
Carroll	4	Morden	2	Winkler	1
Churchill	2	Neepawa	2	Winnipeg	393
Coulter	1	Newdale	1	Winnipegosis	1
Crandall	3	Oak Bluff	1	Winnipeg Beach	1
Cross Lake	2	Ochre River	1		
Dauphin	1	Pilot Mound	1	Total partiel	761
Dugald	6	Pine River	1		
East Selkirk	2	Portage-la-Prairie	63	Alberta	7
East St. Paul	2	Powerview	1	Colombie-Britannique	6
Elie	2	Richer	4	Minnesota	1
Eriksdale	2	Riding Mountain	1	Nouvelle-Écosse	1
Ethelbert	1	Roblin	4	Ontario	1
Fisher Branch	3	Roland	4		
Flin Flon	1	Rossburn	4	Total partiel	16
Franklin	1	Rossendale	1		
Garland	1	Russell	5	Total	777
Gilbert Plains	2	San Clara	1		
Gimli	1	Selkirk	6		
Gladstone	1	Sherridon	1		
Glenboro	1	Shilo	1		
Grunthal	2	Shoal Lake	2		
Griswold	1	Sifton	1		
Headingley	80	Sprague	1		
Île-des-Chênes	3	St. Andrews	1		

Déclassement des dossiers reçus en 2000



Le graphique ci-dessous fait la répartition des 777 nouvelles plaintes reçues par le bureau de l'ombudsman en 2000.



Plaintes et demandes de renseignements par téléphone reçues par année

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	1179	1907
1984	807	1275	2082
1985	858	1826	2684
1986	674	1347	2021
1987	757	3261	4018
1988	843	2262	3105
1989	829	3004	3833
1990	753	2609	3362
1991	857	2614	3471
1992	786	3263	4049
1993	720	3033	3753
1994	777	3581	4358
1995	718	3423	4141
1996	710	3582	4292
1997	905	3620	4525
1998	940	3045	3985
1999	885	3518	4403
2000	777	3529	4306
Total	21136	50319	71455

Profils d'organismes sélectionnés et sommaire de quelques cas

Un mot de l'ombudsman du Manitoba :

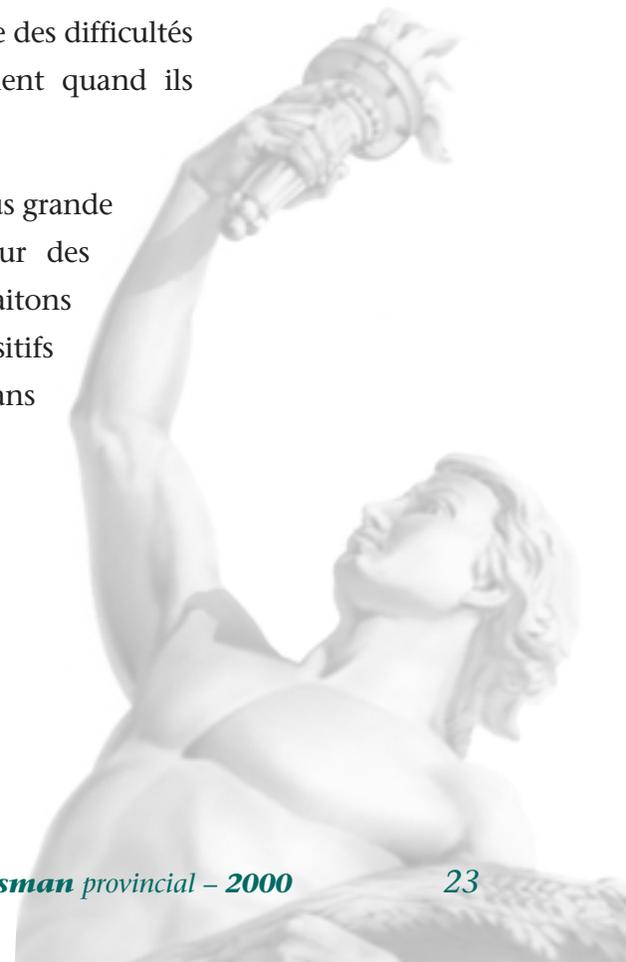
La mention ou non d'un ministère ou organisme dans la présente partie du rapport annuel n'a rien à voir avec son niveau d'engagement envers les principes de justice, d'équité et de responsabilité administrative.

Cette partie du rapport annuel ne vise qu'à décrire quelques-uns des cas dont le bureau de l'ombudsman a eu à s'occuper en 2000. Ces cas donnent un aperçu du genre de questions et de difficultés qui sont portées à notre attention. Ils permettent de donner un visage humain aux problèmes auxquels sont confrontés bien des gens quand ils font affaires avec le gouvernement et ses organismes, tout en décrivant une partie des difficultés auxquelles sont aux prises les organismes du gouvernement quand ils tentent de satisfaire aux attentes des citoyens.

Nous espérons que la description de ces cas favorisera une plus grande sensibilisation du public et suscitera la discussion autour des questions soulevées par les Manitobains en 2000. Nous souhaitons aussi que cela contribuera à apporter plus de changements positifs qui auront pour effet d'aplanir les difficultés mentionnées dans la présente partie du rapport annuel.

L'original est signé par

Barry E. Tuckett
Ombudsman du Manitoba





Gouvernement provincial sommaire de quelques cas

- 152 dossiers de plainte reportés à 2000
- 565 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000
- 1 340 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000
- 562 dossiers de plainte fermés en 2000

Les plaintes déposées contre le gouvernement provincial représentent 59 % de l'ensemble des cas reportés à 2000.

Parmi le nombre total de plaintes officielles reçues en 2000, 73 % se rapportaient au gouvernement provincial.

Parmi les nouveaux dossiers de plainte se rapportant au gouvernement provincial :

- 59 % concernaient Justice Manitoba;
- 14 % concernaient Services à la famille et Logement Manitoba;
- 7 % concernaient Santé Manitoba;
- 5 % concernaient Conservation Manitoba;
- 4 % concernaient Consommation et Corporations Manitoba;
- 3 % concernaient Agriculture et Alimentation Manitoba;
- 3 % concernaient Transports et Services gouvernementaux Manitoba;
- 5 % étaient répartis entre la Commission de la fonction publique; Culture, Patrimoine et Tourisme; Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse; Finances; Affaires intergouvernementales; et Emploi et Immigration.

Agriculture et Alimentation Manitoba

- 5 dossiers de plainte reportés à 2000
- 18 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000
- 14 demandes de renseignements téléphoniques reçus en 2000
- 13 dossiers de plainte fermés en 2000

En 2000, le nombre de plaintes officielles déposées contre Agriculture et Alimentation a plus que triplé. Les plaintes reçues concernaient diverses questions, comme les décisions relatives à la location de terres domaniales et les décisions de la Société d'assurance-récolte du Manitoba.

Société du crédit agricole du Manitoba

Des renseignements contradictoires et de la résistance empêchent l'obtention d'un règlement équitable

En 1998, nous mettions fin à une enquête ayant débuté en 1996 relativement à un litige opposant un agriculteur et la Société du crédit agricole du Manitoba au sujet de l'évaluation d'un terrain. Devant l'impossibilité de régler le litige à l'amiable, l'ombudsman a fait une recommandation au ministère de l'Agriculture le 14 janvier 1999, mais le ministère n'y a pas donné suite.

En octobre 1999, il y a eu un changement de gouvernement. Nous avons donc écrit à la nouvelle ministre de l'Agriculture en décembre 1999 pour lui dire que nous jugions que son prédécesseur n'avait pas répondu de manière appropriée à la recommandation que nous avons faite. Nous l'avons aussi informée qu'avant les élections, nous avions l'intention de faire rapport de l'affaire au lieutenant-gouverneur en conseil, tel que prévu au paragraphe 37(2) de la *Loi sur l'ombudsman*. Nous avons indiqué à la nouvelle ministre que ce recours n'était plus pertinent à la suite des élections et l'avons invitée à procéder à un nouvel examen de notre recommandation.

Après avoir abordé la question avec la ministre, nous avons accepté une nouvelle fois de rencontrer des fonctionnaires du ministère afin d'obtenir de nouveaux éclaircissements concernant la décision du ministère de ne pas donner suite à notre recommandation.

Lors des réunions et des discussions que nous avons tenues avec les fonctionnaires du ministère au cours de l'année 2000, nous avons obtenu d'autres renseignements appuyant la position du ministère qui ne nous ont pas convaincus. À notre avis, nous avons continué de recevoir des renseignements contradictoires qui ont prolongé inutilement le règlement de la plainte. Nous avons le regret d'annoncer que la plainte n'a pas encore été réglée. Nous ne croyons pas que le ministère ne se soit vraiment soucié de l'opinion et de la recommandation de l'ombudsman dans ce dossier.

À SUIVRE...



Société d'assurance-récolte du Manitoba

Qui sème le vent récolte la tempête

M. A a communiqué avec notre bureau en 1999 à propos d'une décision de la Société d'assurance-récolte du Manitoba de refuser de lui accorder une protection en vertu de son contrat d'assurance de 1998 et d'annuler son contrat en cours.

La Société était d'avis que le plaignant avait falsifié les renseignements concernant les dates d'ensemencement dans son rapport concernant les terres ensemencées, ce qui l'avait amenée à annuler sa protection. Le plaignant n'avait pas demandé de protection en 1999 et s'était vu refuser une protection en 2000 sur la foi de l'incident de 1998. Le plaignant trouvait qu'en ne discutant pas directement avec lui des allégations le concernant au préalable, la Société ne lui avait pas donné la possibilité de s'expliquer.

M. A avait eu l'occasion de s'exprimer à une réunion du conseil de direction, mais s'était senti mal préparé à défendre sa cause car il ne disposait pas de tous les renseignements sur lesquels la Société avait fondé sa décision. Par exemple, la Société disait posséder des photos prises en 1998 qui prouvaient qu'il n'avait pas ensemencé avant la date limite, mais M. A n'avait jamais pu voir ces photos.

Clarification obtenue

Nous avons discuté des préoccupations de M. A avec la Société, ce qui nous a permis d'obtenir des renseignements factuels appuyant la décision de refuser d'accorder une protection en 1998 et d'annuler le contrat en cours. La Société a confirmé qu'elle avait transmis une partie des renseignements en sa possession au plaignant, mais pas les photos.

La Société a accepté de rencontrer M. A et de lui montrer tous les renseignements qu'elle avait pris en compte pour rendre sa décision, y compris les photos. M. A est allé à la réunion et a pu examiner les documents. On l'a aussi invité à soumettre tous les renseignements qu'il jugeait pertinents au dossier.

La décision résiste à un examen détaillé

Le plaignant n'ayant pu fournir de renseignements de fond qui auraient donné matière à renverser la décision de la Société, celle-ci a été maintenue. Le plaignant a le droit de demander une protection dans les prochaines années, mais la remise en vigueur du contrat est laissée à la discrétion du conseil de direction.

Les décisions légitimes fondées sur des renseignements fiables et pertinents devraient résister à un examen détaillé par la partie affectée. Le refus de divulguer les fondements d'une décision peut laisser croire qu'on cherche à cacher des choses. Dans le cas qui nous intéresse, la révélation complète des renseignements sur lesquels se fondaient les allégations a permis de vérifier le bien-fondé de la décision. Il s'agit là d'un cas où la justice a été rendue, puis démontrée.

Conservation Manitoba

22	dossiers de plainte reportés à 2000
28	nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000
4	demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000
30	dossiers de plainte fermés en 2000

Le nombre de demandes de renseignements téléphoniques concernant Conservation Manitoba a diminué au cours de l'année. Cependant, le nombre de plaintes officielles est demeuré relativement stable ces dernières années.

Le cas rapporté ici concerne les zones de chasse au gibier attribuées à des pourvoyeurs autorisés.

Attribution de zones de chasse au gibier : équilibre à maintenir entre la viabilité et les saines pratiques

En mai 1999, un pourvoyeur autorisé qui s'interrogeait à propos d'une réduction de la zone de chasse au gibier que Conservation Manitoba lui avait attribuée a communiqué avec nous.

M. Z s'était vu attribuer une zone de chasse au gibier en 1987. En avril 1999, le ministère l'a avisé que près de la moitié de cette zone allait être attribuée à un autre pourvoyeur. M. Z disait que si on lui avait donné la possibilité de choisir, il aurait gardé la portion de sa zone que le ministère avait assignée à l'autre pourvoyeur. Il ajoutait qu'il aurait utilisé plus d'étiquettes dans son secteur si on les lui avait accordées. Le nombre d'étiquettes attribuées avait diminué par rapport aux années précédentes et M. Z trouvait cela injuste.

Réponse du ministère

Nous avons communiqué avec Conservation Manitoba au sujet des préoccupations de M. Z. Le ministère nous a fourni des renseignements qui semblaient indiquer que ses échanges avec M. Z étaient conformes à sa politique régissant l'attribution de permis de chasse à l'ours, au chevreuil et à l'original pour les non-résidents.

Le ministère avait changé plusieurs fois les dimensions des zones de chasse désignées dans la région occupée par la pourvoirie de M. Z. Ces décisions sont discrétionnaires. Le ministère peut modifier les zones de chasse et les conditions d'attribution des permis s'il le juge nécessaire afin d'assurer la gestion des ressources fauniques.

Dans le cas qui nous intéresse, le ministère nous a informés qu'une portion de la zone de chasse au gibier attribuée à M. Z avait été réassignée pour les raisons suivantes :

- l'autre pourvoyeur avait acheté son permis sans avoir obtenu de zone de chasse au gibier au préalable et voulait que le ministère lui en attribue une;
- il était raisonnable de chercher à accorder une zone de chasse au gibier à ce nouveau pourvoyeur;
- la plupart des zones s'étendent sur moins de dix milles carrés par permis et M. Z s'était vu attribuer au départ 47 milles carrés par permis, pour une superficie totale de 235 milles carrés;
- le port d'attache de M. Z se trouvant du côté ouest de la zone qui lui avait été assignée et celui du nouveau pourvoyeur se trouvant du côté est, laisser le secteur ouest à M. Z et accorder le secteur est au nouveau pourvoyeur semblait une solution raisonnable;
- les données statistiques démontraient que la population d'ours de la zone pouvait soutenir une augmentation de la chasse. Si jamais cette population baissait, le nombre de permis attribués aux pourvoyeurs de la région diminuerait, ce qui toucherait à la fois M. Z et le nouveau pourvoyeur.



Décision fondée sur de saines pratiques

Les raisons invoquées par le ministère pour expliquer la réallocation d'une partie de la zone de chasse attribuée à M. Z semblaient raisonnables dans les circonstances, ce qui fait que notre bureau ne pouvait appuyer la plainte de M. Z à cet égard.

Le ministère avait aussi assigné deux étiquettes de plus à M. Z et au nouveau pourvoyeur après que les examens de la population d'ours eurent indiqué que la région pouvait soutenir une augmentation du nombre de permis. La décision précédente de diminuer le nombre d'étiquettes à un moment où cette population était à la baisse ne nous apparaissait pas déraisonnable. Le plaignant a été informé du fait que la politique relative à l'attribution des étiquettes prévoit qu'un pourvoyeur doit utiliser au moins 90 % des étiquettes qui lui ont été attribuées dans l'année pour être admissible à une augmentation l'année suivante. Les statistiques relatives à l'utilisation des étiquettes sont compilées sur une base annuelle. Au cours des deux années précédentes, M. Z n'avait pas utilisé au moins 90 % des étiquettes qui lui avaient été attribuées, et n'était ainsi pas admissible à une augmentation.

Finalement, bien que la décision ne plaisait pas à M. Z, notre bureau n'a trouvé rien qui justifiait la plainte. Nous trouvons que les politiques et les décisions du ministère de la Conservation reposaient sur de saines pratiques en tenant compte du développement durable.

Éducation, formation professionnelle et jeunesse Manitoba

- 6 dossiers de plainte reportés à 2000
- 5 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000
- 30 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000
- 8 dossiers de plainte fermés en 2000

Trois des cinq plaintes officielles et plus de 50 % des 30 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000 étaient liées à l'aide aux étudiants.

Les sujets de préoccupation et les demandes concernant des écoles et des divisions scolaires en particulier n'entrent pas dans le mandat de notre bureau. Cependant, les particuliers qui ont communiqué avec nous ont démontré un vif désir d'obtenir un examen indépendant et impartial de leurs sujets de préoccupation. Par exemple, en plus des chiffres fournis ci-dessus, nous avons reçu 31 demandes de renseignements téléphoniques pour des questions qui ne relevaient pas de notre compétence et 2 plaintes écrites concernant des écoles.

Des parents frustrés : les écoles et les commissions scolaires ne relèvent pas de la compétence de l'ombudsman

Nous recevons souvent des appels de parents qui n'arrivent pas à régler une situation avec une école malgré tous leurs efforts. Ces parents souhaitent que notre bureau leur prête assistance. Mais nous ne pouvons donner suite à la plupart de leurs demandes parce qu'elles ne relèvent pas de notre compétence. Tout ce que nous pouvons faire, c'est de référer les gens.

L'ombudsman est autorisé à faire enquête sur les actes, les décisions ou les omissions des ministères ou organismes du gouvernement provincial ayant trait à des questions administratives. Mais il n'a pas le pouvoir de faire enquête sur les décisions ou les actes d'une école ou d'une division scolaire. Des commissaires sont élus dans des commissions scolaires pour diriger et administrer les affaires d'une division scolaire à l'intérieur des paramètres fixés par la *Loi sur les écoles publiques* (LEP). La LEP donne d'ailleurs aux commissions scolaires toute la latitude nécessaire pour accorder un pouvoir de décision local à ces commissaires élus. Les commissions scolaires sont ainsi en grande majorité des organismes d'autoréglementation responsables devant leur électeurat. Ce qui fait en sorte qu'en vertu de la législation manitobaine, les questions administratives régies par les commissions scolaires ne sont pas du ressort du ministère de l'Éducation.

Ainsi, en cas de litige entre un parent ou un élève et le personnel d'une école, les premières tentatives de règlement se font habituellement à l'intérieur de l'école, d'abord par l'enseignant, puis par le directeur. Si le problème persiste, le directeur général est chargé de l'affaire. S'il persiste encore, c'est le conseil des commissaires qui prend la relève.

Notre bureau n'entrerait en scène que s'il y avait des sources de préoccupation se rapportant au ministère de l'Éducation et à ses mesures administratives, ce qui arrive rarement. C'était le cas notamment de ce particulier qui s'interrogeait à propos de mesures prises par le personnel d'une division scolaire. Ce particulier a communiqué avec nous après avoir tenté vainement de régler ses sources de préoccupation directement avec la division scolaire puis avec le ministère de l'Éducation.

L'ombudsman reconnaît que les écoles et les divisions scolaires sont dirigées par des commissaires élus et que le ministère de l'Éducation ne peut s'occuper de plaintes liées aux décisions administratives quotidiennes de ces organismes publics. Cela ressemble au type de relation qui existe entre le ministère des Affaires intergouvernementales et les municipalités, ce qui, à notre avis, constituait une des raisons pour lesquelles le domaine de compétence de l'ombudsman défini dans la Loi sur l'ombudsman s'est étendu aux municipalités en 1997.

Le particulier dont nous venons de parler avait demandé au ministère d'examiner sa plainte. Après enquête, le ministère avait déterminé que le plaignant avait déjà eu la possibilité de faire part de ses doléances. Le ministère n'était pas non plus disposé à intercéder en sa faveur. Le plaignant était insatisfait des résultats, car il trouvait que sa plainte n'avait pas été réglée par la division ni fait l'objet d'une enquête par le ministère.

Nous devons dire au plaignant que ses préoccupations par rapport à la division ne relevaient pas de la compétence de l'ombudsman du Manitoba et que nous ne pensions pas qu'un recours contre le ministère était nécessaire. Vu la position du ministère de l'Éducation et l'absence de pouvoir de l'ombudsman à cet égard, le plaignant ne disposait d'aucun autre moyen non juridique d'examiner les mesures administratives de la division scolaire.

L'absence de pouvoir est problématique. Au cours de la dernière année, les membres de la Manitoba Association of Parent Councils Advocacy Project (MAPCAP) ont demandé à nous rencontrer. Ils voulaient connaître le rôle et la responsabilité que l'ombudsman assume dans le système des écoles publiques. Cet organisme cherche à aider les parents à régler plus facilement les problèmes auxquels ils sont confrontés à l'intérieur du système des écoles publiques. On voulait savoir si l'ombudsman leur serait d'une quelconque utilité à cet égard. Le MAPCAP prend exemple sur la British Columbia Confederation of Parent Advisory Councils (BCCPAC). L'ombudsman de la Colombie-Britannique a



LES ÉCOLES ET LES COMMISSIONS SCOLAIRES RELÈVENT DE QUI?

Devrait-on étendre le domaine de compétence de l'Ombudsman de manière à ce qu'il puisse examiner les décisions et les actes des écoles et des divisions scolaires?

compétence sur les écoles et est en mesure d'aider le BCCPAC. Mais le rôle et le domaine de compétence de l'ombudsman sont différents. Tout en essayant de nous rendre utiles, nous étions incapables de fournir l'aide et le niveau de participation recherchés.



Direction de l'aide aux étudiants

Refus en raison d'un manque de clarté : Un étudiant obtient de l'aide grâce à l'ombudsman

La plainte

M. P. trouvait que la Direction de l'aide aux étudiants l'avait mal renseigné, ce qui fait qu'il n'avait pas reçu l'aide financière dont il avait besoin pour poursuivre ses études.

Les détails

M. P. est déménagé au Manitoba en provenance de la Colombie-Britannique. Il s'est inscrit à temps partiel à l'université de janvier à avril parce qu'il était arrivé dans la province trop tard pour s'inscrire à temps plein. M. P. n'a pas travaillé durant cette période, bien qu'il était à la recherche d'un emploi. Il a obtenu un emploi et commencé à travailler en mars.

La politique de la Direction stipule que la période précédant les études à temps plein est considérée comme une période préparatoire aux études. La Direction s'attend à ce que l'étudiant travaille à ce moment-là de façon à pouvoir subvenir à ses besoins pendant sa prochaine période d'études. L'on s'attendait donc à ce que M. P. apporte sa contribution de décembre jusqu'au début de ses études à temps plein. Cependant, M. P. n'avait pas été mis au courant de cette exigence quand il s'était inscrit à des cours à temps partiel. L'exigence n'était pas non plus clairement indiquée dans la documentation qu'on lui avait fournie (M. P. a remarqué que des clarifications ont été apportées dans la documentation actuellement fournie aux demandeurs).

La situation financière de M. P. ne lui permettait pas d'apporter la contribution financière qu'il était censé avoir amassé au cours de la période préparatoire pour payer ses études. L'aide financière qu'il avait reçue était inférieure à ses attentes. Il n'avait pas les moyens de payer ses droits de scolarité et ses livres, ce qui l'exposait à des sanctions pour non-paiement de ces droits.

M. P. a porté sa cause en appel auprès de la Direction mais sans succès. Puis il a interjeté appel une seconde fois, en mettant l'accent sur ses efforts en vue d'obtenir un emploi à son arrivée dans la province. Il était pressé de connaître la décision de la Direction car la période d'inscription aux cours s'achevait. M. P. a alors communiqué avec nous pour nous demander de l'aider dans ses démarches.

Mesures adoptées

Nous avons communiqué avec la Direction pour lui faire part des préoccupations de M. P. et avons convenu d'une réunion. Le comité d'appel a alors décidé de verser les droits de scolarité encore dus à l'université ainsi que l'aide financière prévue pour la nouvelle session. Le comité d'appel a communiqué avec l'université pour l'informer de la nouvelle situation. M. P. a ainsi pu s'inscrire à temps.

Services à la famille et logement Manitoba

- 22 dossiers de plainte reportés à 2000
- 80 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000
- 351 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000
- 90 dossiers de plainte fermés en 2000

Les plaintes de cette partie du rapport annuel de l'ombudsman concernent le Comité consultatif des services sociaux (CCSS), les Services à l'enfant et à la famille (SEF), l'aide à l'emploi et au revenu (AER), le logement et le Bureau de logement du Manitoba (BLM).

Plus de la moitié des plaintes reçues concernaient l'AER. Nous croyons qu'il faut répondre rapidement à ces plaintes, en raison du sentiment d'urgence qui animent ceux qui les déposent. Ces plaintes se rapportaient à des délais, au refus de prêter assistance et à la conduite du personnel.

Si nous le jugeons approprié, nous pressons les plaignants d'en appeler des questions concernant l'AER et le CCSS. Cependant, l'examen des questions qui nous sont soumises commence souvent quand notre bureau obtient des renseignements permettant de clarifier la situation ou quand nous portons celle-ci à l'attention d'un bureau de l'AER.

Pour répondre rapidement à ce genre de questions, il est important pour nous de maintenir de bonnes relations de travail avec les différents bureaux de l'AER. Au cours de la dernière année, nos enquêteurs ont présenté des exposés dans les différents bureaux de l'AER dans le but d'expliquer notre rôle et nos fonctions au personnel de ces bureaux.

D'autres sommaires de cas liés à Services à la famille et Logement Manitoba qui se rapportaient à des jeunes se trouvent dans la partie du présent rapport consacrée aux services à l'enfance et à l'adolescence.

Bureau de logement du Manitoba

Le BLM admet une erreur de calcul et rembourse une locataire après que l'ombudsman eut demandé des éclaircissements

Mme Q avait sa propre entreprise et demeurait dans un logement régi par le Bureau de logement du Manitoba (BLM). Son loyer était fixé en fonction de son revenu. Quand celui-ci a diminué, elle a demandé une réduction de loyer, car elle trouvait le montant exigé trop élevé.

Mise en contexte

Quand Mme Q a quitté son logement en juin 2000, elle a reçu un chèque de remboursement de 434 \$, ce qui l'a beaucoup étonnée. En février 2000, elle avait reçu des documents à l'effet qu'elle avait un crédit de 1 239 \$ dans son compte. Elle croyait donc que le BLM lui devait un montant plus élevé que le remboursement qu'elle avait reçu. Mme Q a demandé qu'on lui explique comment on avait procédé au calcul de son loyer après qu'elle eut demandé une diminution de loyer, mais n'avait obtenu aucune explication.

Ce qui s'est passé ensuite

Nous avons communiqué avec le BLM afin de savoir comment il avait procédé au calcul du loyer de Mme Q. Le BLM a admis avoir fait plusieurs erreurs dans le



calcul du loyer. Il a donc procédé à un nouveau calcul et a apporté les modifications nécessaires.

L'examen des relevés de compte de Mme Q nous a permis de constater que M me Q aurait dû payer un loyer beaucoup moins élevé que ce qu'on lui exigeait par rapport au revenu qu'elle avait rapporté en mai 2000. On nous a dit que si Mme Q était en mesure de fournir au BLM l'état de ses revenus en mai et en juin 2000, elle pourrait être admissible à un remboursement additionnel.

Remboursement additionnel

Mme Q a donc fourni l'état de ses revenus au BLM, qui a procédé aux rajustements nécessaires en fonction de ses revenus. Le BLM a pu ainsi établir qu'elle avait payé 427 \$ en trop. Ce montant lui a été remboursé.



Aide à l'emploi et au revenu

Calcul du manque à gagner d'un bénéficiaire de l'AER : Une perte de temps et d'énergie due à un manque de communication entre les diverses instances

Nature de la plainte

Mme D, une ancienne bénéficiaire d'aide sociale, n'avait pas reçu de pensions alimentaires pour enfants depuis qu'elle avait commencé à travailler. Elle disait que lorsqu'elle était prestataire d'aide sociale, les versements de pension alimentaire que son ex-époux envoyait au programme d'exécution des ordonnances alimentaires (PEOA) étaient transférés au programme d'aide à l'emploi et au revenu (PAER). Elle expliquait que ce genre de transfert du PEOA au PAER est courant, car il permet aux prestataires d'aide sociale de recevoir leur pension alimentaire sur une base régulière. Ce qui inquiétait Mme D, c'est qu'à la suite de son embauche et de la fermeture de son dossier d'AER, les versements de pension alimentaire du PEOA continuaient d'être transférés au PAER alors qu'ils auraient dû lui être remis directement. D'après ses dossiers, elle n'avait pas reçu les versements du mois ayant suivi la fermeture de son dossier d'AER. Mme D avait tenté d'arranger les choses mais en vain.

Explications

Quand nous avons communiqué pour la première fois avec les fonctionnaires du PEOA, on nous a dit que le transfert de fonds au PAER s'était poursuivi parce que leurs collègues du PAER n'avaient pas envoyé la documentation requise à temps. Nous avons dit que Mme D était absolument convaincue que son ancien mari avait envoyé ses versements au PEOA et que cet argent avait été transféré au PAER pendant plus de quatre semaines, malgré le fait qu'elle n'était plus prestataire d'aide sociale.

De nouvelles excuses

Après un examen plus approfondi du dossier, les fonctionnaires du PEOA nous ont dit que si Mme D n'avait pas reçu sa pension alimentaire pendant quatre semaines, c'était peut-être parce que le PAER avait versé des prestations qui devaient être déduites de la pension alimentaire reçue. Nous avons donc poursuivi notre enquête auprès des deux ministères concernés. Les fonctionnaires du PEOA confirmaient la réception des versements de pension alimentaire pendant la période en question. On nous a dit que la situation était compliquée parce que c'était le bureau d'aide sociale de l'Ontario qui recueillait les versements de pension alimentaire et que ce bureau avait indiqué que l'ex-époux de Mme D lui avait versé des paiements d'entretien durant cette période.



*Notre bureau a persévéré
dans son enquête afin
d'obtenir les faits*

Quand nous avons communiqué avec les fonctionnaires du PAER, on nous a dit que Mme D n'avait pas rapporté ces paiements. On comptait donc déduire le montant non rapporté des paiements versés par l'ex-époux de Mme D et lui verser le reliquat.

La saga se poursuit

Mme D niait avoir reçu de l'argent de son ex-époux qu'elle avait omis de rapporter.

Nous avons poursuivi nos discussions avec les fonctionnaires du PEOA, qui ont examiné de nouveau le dossier. L'ex-époux de Mme D demeurait en Ontario et envoyait ses versements de pension alimentaire au PEOA de cette province. Le nouvel examen a permis d'établir que le document originaire de l'Ontario faisant état de versements d'entretien effectués par l'ex-époux de Mme D n'avait pas été vérifié. On a ainsi découvert que les chèques que le bureau de l'Ontario considérait comme envoyés à Mme D pendant qu'elle était prestataire d'aide sociale étaient en fait sans fonds. Ces chèques avaient été retournés au bureau de l'Ontario, prouvant ainsi que Mme D n'avait pas reçu les fonds.

Tout est bien qui finit bien

À la suite de notre enquête, de nos discussions et de notre persévérance, Mme D a reçu les versements de pension alimentaire auxquels elle avait droit, qui s'élevaient à près de 600 \$.

Nous ne pouvons appuyer toutes les plaintes reçues

Exemples :

- Un homme se plaignait qu'on lui avait refusé de lui accorder un dépôt de garantie, de l'argent pour manger et des vêtements de travail. Il avait pourtant reçu de l'argent pour répondre à ces besoins. Le ministère a donc jugé qu'il n'était pas admissible à une nouvelle aide financière pour le moment.
- Un autre homme affirmait qu'on avait refusé de payer ses médicaments et de lui accorder l'aide au revenu nécessaire pour répondre aux besoins de sa femme et de ses six enfants. Notre enquête a révélé que l'aide avait été coupée parce que l'homme n'avait pas rapporté qu'il avait trouvé un emploi et que son revenu le rendait inadmissible à obtenir de l'aide.
- Un autre homme a communiqué avec nous pour nous dire qu'il ne recevait pas suffisamment d'argent pour payer son loyer. Quand nous avons discuté de son cas avec le bureau de l'AER, on nous a dit qu'au départ il recevait les fonds nécessaires pour subvenir à ses besoins et à ceux de sa fille qui vivait avec lui. Mais quand il a communiqué avec nous, sa fille ne vivait plus avec lui. Ses prestations ont donc été réduites et il n'était plus en mesure de rester dans le logement qu'il partageait avec son enfant.



Santé Manitoba

- 11 dossiers de plainte reportés à 2000
- 41 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000
- 148 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000
- 42 dossiers de plainte fermés en 2000

En 2000, le nombre de plaintes officielles a quelque peu diminué, tandis que les demandes de renseignements téléphoniques ont augmenté de plus de 20 %. Une bonne partie des plaintes reçues se rapportaient à l'admission des patients et à l'internement dans un établissement psychiatrique. D'autres points soulevés concernaient les intervenants dans les services à domicile, le protocole se rapportant aux sorties des hôpitaux et les changements au régime de soins de santé.

En plus de répondre aux plaintes et aux demandes de renseignements, nos enquêteurs ont présenté des exposés sur le rôle et les fonctions de notre bureau au personnel d'un certain nombre d'offices régionaux de la santé. Le personnel de notre bureau a rencontré le défenseur des personnes atteintes de maladie mentale et le directeur général de l'Association canadienne de la santé mentale, pour parler de notre domaine de compétence et discuter de notre rôle auprès des patients des centres de santé mentale. Des enquêteurs ont également visité divers établissements psychiatriques de la province et participé à l'assemblée annuelle du Manitoba Adolescent Treatment Centre.



Internement sans raison... encore!!!

Dans notre rapport annuel de l'an dernier, nous avons parlé d'une patiente dont les droits avaient été violés parce qu'elle avait été internée sans raison valable dans un établissement psychiatrique.

Cette année, une autre patiente, Mme L, a communiqué avec nous pour nous dire qu'elle avait été admise puis internée sans raison valable dans un autre établissement psychiatrique.

Détails de l'examen

Nous avons communiqué avec l'établissement afin d'obtenir des copies des formules liées à son admission et à son internement, qui sont prescrites en vertu de la Loi sur la santé mentale. Nous avons entrepris notre examen après réception de ces documents.

L'examen des documents a révélé qu'un juge avait émis une ordonnance *pour l'examen forcé d'une personne par un médecin*, qui exigeait que notre plaignante soit amenée à l'établissement. Un médecin a donc procédé à un examen médical dans les 24 heures suivant la *demande d'ordonnance pour l'examen forcé d'une personne par un médecin*, tel qu'exigé par la *Loi sur la santé mentale*. À la suite de cet examen, le médecin a rempli une *demande d'évaluation psychiatrique forcée présentée par un médecin*. L'évaluation de Mme L a révélé qu'un traitement était requis. Un certificat d'admission en cure obligatoire aurait dû alors être rempli, sauf si Mme L avait consenti à demeurer dans l'établissement volontairement. Si Mme L avait donné pareil consentement, elle aurait été consciente de sa situation. Elle aurait pu par la suite quitter les lieux si elle le souhaitait en remplissant une demande de congé.

Notre examen a révélé des carences dans la documentation afférente à la situation de Mme L. Rien n'indiquait que Mme L était au courant qu'elle était devenue une patiente en cure volontaire. Interrogé à ce sujet, le personnel de l'établissement disait que notre plaignante avait consenti à rester. Mais il reconnaissait ne posséder aucun document appuyant ses dires.

Après l'admission de Mme L et avant qu'elle ne communique avec nous, on a rempli d'autres formules qui faisaient de Mme L une patiente en cure obligatoire.

La situation entourant son internement initial dans l'établissement a été abordée avec le personnel. On nous a assurés qu'on avait dûment examiné les circonstances à la source de cette méprise de façon à ce que ce genre de chose ne se reproduise plus.

Personne ne veut être interné dans un établissement psychiatrique sans raison



Des moyens doivent toujours être en place pour protéger les droits des personnes vulnérables

Aucune formule prescrite par la Loi sur la santé mentale ne répond à ce genre de situation. Le personnel de l'établissement nous a informés de l'existence d'un document que les patients en cure volontaire et le personnel sont tenus de signer. Ce document, qui est inséré au dossier médical, explique clairement la situation du patient et démontre que le patient et le personnel connaissent cette situation. D'autres établissements ont adopté une pratique similaire.

Les obligations en vertu de la *Loi sur la santé mentale* entourant l'admission, l'internement et le congé doivent être respectées en tout temps. Les patients souffrant de maladie mentale sont vulnérables. La *Loi sur la santé mentale* prévoit des garanties pour assurer le respect de leurs droits. Quand un patient est interné contre son gré, des moyens sont en place pour s'assurer de la pertinence de l'internement. Des recours en appel sont prévus si un patient n'est pas d'accord avec la décision d'un médecin. Les personnes qui travaillent dans le milieu sont conscientes de tout cela et reconnaissent l'importance des droits des patients. Nous recevons régulièrement des appels de patients qui remettent en question leur admission et leur internement. L'examen des documents qui doivent être remplis en vertu de la Loi sur la santé mentale et des autres documents qui expliquent clairement la situation nous permet de voir si on a pris les mesures administratives appropriées et si on a respecté les droits des patients.

Justice Manitoba et Procureur général

48 dossiers de plainte reportés à 2000

331 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000

646 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000

308 dossiers de plainte fermés en 2000

En 2000, le nombre de plaintes officielles a augmenté de 35 par rapport à l'année précédente. Le nombre de demandes de renseignements téléphoniques s'est accru de 41.

Les plaintes et les demandes de renseignements de la dernière année concernaient l'Organisme chargé des enquêtes sur l'application de la loi, la Société d'aide juridique du Manitoba, le Programme d'exécution des ordonnances alimentaires, les services de probation, les services judiciaires et la Direction des poursuites.

Par le passé, ce sont les personnes incarcérées dans les établissements correctionnels provinciaux qui étaient à l'origine du plus grand nombre de plaintes et de demandes de renseignements concernant Justice Manitoba. Les plaintes des détenus se rapportaient principalement aux soins médicaux, au placement en isolement, aux biens personnels et à la conduite du personnel.

En 2000, le personnel du bureau a visité les centres correctionnels de Brandon, The Pas, Portage, Dauphin et Milner Ridge, ainsi que le Centre de détention provisoire de Winnipeg. Une visite de la nouvelle unité à sécurité maximale du Centre correctionnel de Headingley a été organisée peu après son ouverture. Tout au long de l'année, notre personnel s'est rendu dans ces établissements afin d'examiner les dossiers des détenus et a souvent fait le tour des lieux.

Le personnel du bureau a animé quatre séances d'information à l'intention des agents de correction du Centre correctionnel de Brandon pendant différents

quarts de travail, de façon à assurer la plus grande participation possible. Il s'est également adressé à l'ensemble de la population carcérale du Centre correctionnel de Portage (en deux temps), afin de discuter de notre rôle et de nos fonctions. Nous avons aussi mis fin à l'enquête faisant partie de notre examen des services médicaux donnés aux Centre correctionnel de Portage. Enfin, nous avons présenté un exposé sur le rôle et le domaine de compétence de l'ombudsman aux surveillants du Centre de détention provisoire et une partie de notre personnel a participé à une journée portes ouvertes organisée par le Centre.

Afin de clarifier davantage notre rôle et notre domaine de compétence, des employés de notre bureau ont également rencontré le personnel de l'Organisme chargé des enquêtes sur l'application de la loi.

Au cours de la dernière année, l'ombudsman a reçu une requête d'un de ses homologues provinciaux qui était en train d'examiner comment le programme d'exécution des ordonnances alimentaires de sa province s'y prenait avec les crédateurs de l'extérieur. Cet ombudsman voulait savoir si nous avions abordé cette question dans notre province. Ce genre d'échanges entre bureaux de l'ombudsman est important, surtout quand il touche des programmes susceptibles de faire l'objet d'ententes interprovinciales. Cela nous donne souvent une perspective plus élargie à l'égard du processus administratif.

Les sommaires de cas touchant Justice Manitoba qui se rapportent aux jeunes sont décrits dans la partie du présent rapport annuel qui porte sur les services à l'enfance et à l'adolescence.



Organisme chargé des enquêtes sur l'application de la loi

Un flou juridique embrouille les choses mais pour obtenir réparation, il faut respecter le délai prévu

En 1999, Mme T s'est adressée à notre bureau pour se plaindre que le commissaire de l'Organisme chargé des enquêtes sur l'application de la loi avait rejeté sa plainte relative à la conduite de policiers municipaux. La plainte de Mme T comportait dix points, tous rejetés. À la suite de notre examen de la plainte, nous étions en grande partie d'accord avec la décision du commissaire, mais avions deux questions à propos de la base législative de cette décision.

Première question

Mme T se plaignait notamment qu'un policier municipal avait brisé son serment de confidentialité en faisant des commentaires à son sujet à des tiers.

Conformément à la Loi sur les enquêtes relatives à l'application de la loi, une plainte peut être déposée par « toute personne qui se croit lésée par suite d'une faute disciplinaire commise par un membre d'un service de police ». Le commissaire était d'avis que l'enquête sur la plainte de Mme T n'était pas de son ressort. Il avait écrit à Mme T que « les commentaires faits à des tiers par des policiers n'entrent pas dans notre mandat, à moins que ces tiers ne déposent une plainte à notre bureau ».

Nous avons écrit au commissaire pour lui dire que nous ne comprenions pas pourquoi l'Organisme n'avait pas le mandat de faire enquête sur la plainte. Les commentaires avaient été faits à des tiers certes, mais ils concernaient tout de même Mme T et l'avaient blessée.

Le commissaire nous a avisés par la suite qu'après réflexion, il acceptait de considérer Mme T comme la partie lésée et les tiers comme des témoins. Bien que notre enquête n'ait rien changé à la situation de la plaignante, sa plainte ayant été rejetée pour d'autres motifs, le commissaire nous a remerciés d'avoir porté la

question à son attention, car cela lui permettait de mieux administrer cet aspect de la Loi.

Deuxième question

La deuxième question soulevée concernait le délai fixé pour le dépôt des plaintes et le pouvoir du commissaire de prolonger ce délai dans certaines circonstances.

En vertu de la Loi, une personne doit déposer une plainte « dans les 30 jours de la date de la faute disciplinaire reprochée ». Cependant, le commissaire a le pouvoir de prolonger ce délai jusqu'à six mois après la date de la faute disciplinaire présumée, « lorsque le plaignant n'a pas pu, pour des motifs raisonnables, déposer sa plainte avant l'expiration du délai accordé pour ce faire (...) ».

Dans sa plainte déposée en août 1998, Mme T affirmait qu'elle avait été mise au courant de la faute disciplinaire présumée au début du même mois. La plainte ne mentionnait pas à quand remontait la faute disciplinaire présumée, mais parlait d'échanges avec le policier faisant l'objet de sa plainte qui remontaient au 6 juin 1998. L'Organisme n'avait pas déterminé la date de l'infraction présumée avant de rejeter la plainte de Mme T.

Nous avons demandé au commissaire de vérifier si Mme T aurait pu être considérée comme une personne n'ayant pu déposer sa plainte dans les 30 jours prescrits pour des motifs raisonnables, étant donné qu'elle n'était pas au courant de l'infraction présumée à ce moment-là.

Dans sa réponse à notre requête, le commissaire a reconnu que si la date de l'infraction présumée était de 30 jours à 6 mois avant la plainte, il aurait à prendre la décision d'exercer ou non son pouvoir de discrétion d'accepter la plainte. Il a alors entrepris d'approfondir la question afin de déterminer la date de l'infraction présumée.

Un enquêteur de l'Organisme a par la suite interrogé le particulier qui avait parlé de l'incident à Mme T au début d'août, ce qui avait incité cette dernière à déposer sa plainte. Cette démarche visait à déterminer la date de l'incident. À la suite de cette rencontre, le commissaire a conclu qu'il ne serait pas nécessaire de rendre une décision sur le prolongement du délai, parce que l'information obtenue indiquait qu'aucune faute disciplinaire n'avait été commise. Mme T a donc été informée de la décision du commissaire et de son droit d'en appeler auprès de la Cour provinciale.

Conclusion

Dans le cas présenté ici, la plaignante n'a pas obtenu les résultats escomptés à la suite de l'enquête de notre bureau. Elle a tout de même soulevé une question d'interprétation de la Loi ainsi qu'une question afférente au processus d'enquête de l'Organisme, ce qui a permis de mieux comprendre l'administration de la Loi.

Aide juridique Manitoba

Jusqu'où peut-on parler de pratiques loyales des affaires?

Le problème

Le plaignant était propriétaire d'une entreprise qui effectuait un type de travail spécialisé. La Société d'aide juridique du Manitoba était liée par contrat avec une entreprise d'une autre province qui lui fournissait le même type de service.

Des représentants de l'entreprise du plaignant avaient communiqué à plusieurs reprises avec la Société pour obtenir un contrat et croyaient que celle-ci devrait utiliser les services d'une entreprise manitobaine. La Société se disait satisfaite de son entente commerciale existante et ne sentait pas le besoin d'y mettre fin.



Nous avons examiné si la Société était autorisée à conclure des contrats de cette nature. La Société se demandait si nous étions autorisés à faire enquête sur ses décisions commerciales. Nous l'avons informée que la Cour suprême avait rendu une décision à l'effet que les transactions ou les décisions commerciales pouvaient être considérées comme des questions liées à l'administration des organismes gouvernementaux, donc susceptibles de faire l'objet d'un examen par l'ombudsman provincial.

Bien que la Société soit financée à même le fonds consolidé de la province, il s'agit d'une entité juridique régie par la *Loi sur la société d'aide juridique du Manitoba* qui n'est pas assujettie aux politiques gouvernementales ayant trait aux soumissions ou aux dépenses liées au marché de services.

Nous voulions tout de même nous assurer que la Société avait rendu une décision juste et raisonnable. La Société nous a expliqué que lorsqu'elle était à la recherche d'un fournisseur de service en mesure d'effectuer ce travail très spécialisé, le choix était limité. Quand l'entreprise du plaignant a approché la Société une première fois pour lui proposer une offre, elle faisait affaires avec l'entreprise concurrente depuis quelques années déjà. La Société a tout de même donné l'occasion à notre plaignant de faire son offre, qu'elle a ensuite étudiée. Cependant, la Société était très satisfaite du travail de son fournisseur actuel, tant sur le plan du service que de la qualité et du coût. La Société ne voyait donc pas d'avantages à mettre fin à son contrat.

Nos conclusions

Nous étions d'avis que la décision de la Société d'aide juridique de ne pas mettre fin à son contrat était raisonnable. Bien que l'explication finale n'ait rien changé à la situation du plaignant, il a tout de même pu obtenir un examen indépendant des pratiques administratives d'un organisme gouvernemental.



Programme d'exécution des ordonnances alimentaires

Oups! Le PEOA ne fera pas de retenues salariales finalement

Les faits

M. X a communiqué avec nous pour se plaindre de mesures adoptées en vertu du programme d'exécution des ordonnances alimentaires (PEOA). Il disait qu'il avait eu deux enfants avec son ex-épouse, qui en avait obtenu la garde après leur divorce. À la suite d'une ordonnance d'un tribunal rendue en 1990, M. X devait payer une pension alimentaire de 50 \$ par mois par enfant, le temps qu'il se trouve un emploi, puis une pension de 150 \$ par mois par enfant après l'obtention d'un emploi.

M. X disait qu'il n'avait pas travaillé d'avril 1998 au milieu d'avril 1999. Pendant cette période, il avait reçu des prestations d'aide au revenu et à l'emploi mais jusqu'à la première semaine de janvier 1999. Il disait ne pas avoir trouvé d'emploi avant avril 1999, mais qu'il avait reçu une lettre l'avisant qu'il était en retard dans ses versements de pension alimentaire.

M. X était d'avis que ses versements de pension alimentaire devait s'établir à 50 \$ par mois par enfant pendant la période où il était sans emploi, soit d'avril 1998 à avril 1999. Les fonctionnaires du PEOA avaient répondu que la réduction ne lui avait été accordée qu'une seule fois et qu'elle avait pris fin après l'obtention d'un emploi. La façon dont les fonctionnaires du PEOA interprétaient l'ordonnance les amenaient à croire que M. X devait continuer à payer 150 \$ par mois par enfant et ils avaient calculé les arriérés en conséquence. M. X croyait qu'au PEOA, on avait mal interprété l'ordonnance du tribunal. Il s'inquiétait aussi du fait qu'on

avait obtenu une ordonnance de saisie contre lui en raison des arriérés et qu'on l'avait averti que son permis de conduire serait suspendu.

Ce qui s'est passé

Nous avons écrit aux fonctionnaires du PEOA pour leur faire part des points soulevés par M. X, ce qui les a poussés à demander un avis juridique à ce sujet. Le conseiller juridique était d'avis que l'on s'attendait à ce que M. X paie 50 \$ par mois par enfant pour chaque période d'un mois pendant laquelle il était sans emploi. Les fonctionnaires du PEOA ont donc accepté de réévaluer le dossier de M. X. On a procédé à un rajustement de son compte pour les périodes où il était sans emploi après réception de la documentation appuyant sa demande.

Montant crédité

M. X a donc fourni les renseignements demandés. On a procédé à un rajustement de son compte, ce qui lui a permis d'obtenir un crédit.

Curateur public

Engagement d'honneur respecté

Les faits

M. E avait conclu un engagement d'honneur avec M. H pour s'occuper d'une maison et d'un lot vacant adjacent. Il disait que ces biens appartenaient à la sœur de M. H, qui était sous la protection du curateur public. Il ajoutait qu'il aidait la sœur de M. H depuis de nombreuses années et versait à ce dernier 50 \$ par semaine pour qu'il assure les services d'entretien requis. M. H lui avait dit que cet argent lui serait remboursé quand les biens de sa sœur seraient vendus.

Mais M. H est décédé avant la vente des biens et sa sœur était toujours sous la protection du curateur public. M. E a communiqué avec le bureau du curateur public afin de demander un remboursement pour les travaux effectués. Mais le curateur public refusait d'obtempérer à sa demande.

Négociation d'un règlement

Nous avons communiqué avec le curateur public afin d'obtenir des précisions. On nous a dit qu'après avoir examiné la situation, le bureau du curateur public avait conclu que M. E devait être compensé pour les services rendus. Mais il trouvait la somme exigée par M. E assez élevée et a entrepris la négociation d'un règlement directement avec lui. M. E nous a dit qu'il appréciait l'aide que nous lui avons fournie. Il disait qu'il n'aurait jamais reçu d'argent du curateur public sans l'intervention de notre bureau.

Services correctionnels pour adultes

Le courrier doit se rendre

Dans son rapport annuel de 1999, l'ombudsman avait mentionné que le Centre correctionnel de Brandon avait mis fin à sa pratique exigeant que les détenus ouvrent leur courrier privilégié devant le personnel correctionnel, une pratique contraire aux dispositions du règlement sur les services correctionnels. Au moment de rédiger le dernier rapport, le personnel du Centre avait été avisé du changement par voie de communiqué et ce changement avait été inclus dans le Guide du détenu. Le Centre était aussi en train de réorganiser ses ordres permanents de manière à les rendre conformes au règlement. En 2000, le Centre confirmait la modification des ordres permanents.

En 2000, nous avons examiné deux autres plaintes se rapportant à cette question.



Centre correctionnel de Portage

Le Centre juge à propos d'établir ses propres règles contraires au règlement

Un détenu affirmait que le personnel correctionnel du Centre correctionnel de Portage avait ouvert la lettre d'un avocat. Le règlement sur les services correctionnels précise pourtant que le courrier provenant d'un certain nombre de sources, comme les membres de l'Assemblée législative ou du Parlement, la Commission des droits de la personne du Manitoba, l'ombudsman et le conseiller juridique, est considéré comme privilégié.

Le directeur du Centre correctionnel de Portage nous a informés qu'on avait l'habitude d'ouvrir le courrier envoyé au conseiller juridique ou par lui en présence du détenu, afin de vérifier s'il contenait des objets interdits (p. ex. argent que la famille du détenu peut lui envoyer par l'entremise du conseiller juridique, courrier adressé à l'avocat mais destiné à un tiers, courrier envoyé dans des « enveloppes officielles » provenant de tiers, déclarations de témoins postées par l'avocat).

Nous avons abordé cette question avec le directeur des services correctionnels pour adultes. Celui-ci était d'accord avec le directeur de l'établissement. Il considérait que la pratique était fondée sur des préoccupations légitimes et trouvait que les dispositions du règlement sur les services correctionnels autorisant la fouille et saisie des biens du détenu dans certaines circonstances la justifiaient. Nous avons noté cependant que cette fouille n'était permise qu'en accord avec le règlement.

On laissait entendre aussi que l'ouverture du courrier envoyé au conseiller juridique ou par lui ne violait pas le secret professionnel de l'avocat, parce que le contenu de la correspondance n'était pas lu. Nous avons toutefois noté que le règlement stipulait clairement que le personnel correctionnel n'avait pas le droit d'inspecter ou de lire les renseignements confidentiels. Le directeur concédait que dans la pratique adoptée par le Centre correctionnel de Portage, le courrier privilégié n'était pas lu mais qu'il était inspecté.

L'échange de documents d'information dans le but d'intimider des témoins avait déjà fait l'objet d'un protocole en collaboration avec l'Association du Barreau. Mais les autres sources de préoccupation n'avaient pas été soulevées avec l'Association du Barreau ou la Société du Barreau du Manitoba. Nous n'étions donc pas en mesure de conclure que le ministère avait fait tous les efforts nécessaires pour répondre aux questions soulevées.

Le ministère n'a pu nous fournir aucun document qui aurait pu être consulté pour évaluer l'ampleur du problème sur lequel il appuyait sa position.

Cependant, le règlement sur les services correctionnels renferme des dispositions qui répondent à certaines sources de préoccupation. Il permet la retenue du courrier privilégié qui, entre, s'il soulève des doutes, afin d'en vérifier l'authenticité. De même, le courrier à expédier adressé à une source privilégiée mais mal adressé peut être retenu jusqu'à ce que l'adresse soit corrigée.

Malgré les nombreuses sources de préoccupation soulevées et les facteurs considérés, nous n'en avons pas moins conclu que la pratique consistant à inspecter le courrier envoyé au conseiller juridique ou par lui était contraire au règlement.

Après avoir été informé de notre conclusion, le directeur adjoint des services correctionnels pour adultes a avisé tous les établissements correctionnels provinciaux pour leur dire que tous les documents privilégiés, y compris la



*Les règlements
l'emportent sur la
politique divisionnaire
et les ordres permanents
de l'établissement*

correspondance juridique, ne devait pas être lue ou inspectée. Dans son avis, il a souligné que les règlements avaient force de loi et l'emportaient sur la politique divisionnaire et les ordres permanents de l'établissement.

Enfin un règlement... ou presque

La directive concernant le courrier privilégié a été envoyée à l'ensemble des établissements correctionnels en octobre 2000. Cependant, une dizaine de jours après l'envoi de cette directive, nous avons reçu une autre plainte à ce sujet d'un détenu du Centre correctionnel de Headingley, dont les détails sont fournis ci-après.

Centre correctionnel de Headingley

Un membre du personnel s'excuse d'avoir ouvert du courrier privilégié

La plainte

M. D., un détenu du Centre correctionnel de Headingley, a communiqué avec nous en octobre 2000 pour nous dire qu'un agent de correction (AC) avait ouvert en sa présence une lettre que notre bureau lui avait adressée. Il avait pourtant dit à l'AC qu'il ne pouvait ouvrir la correspondance avec le bureau de l'ombudsman, mais en vain. M. D avait appris en discutant avec notre personnel que notre correspondance est considérée comme confidentielle et que personne dans l'établissement n'était autorisé à l'ouvrir. Il a donc communiqué avec nous pour déposer une plainte.

Ce que dit la Loi

Tel que mentionné dans le cas précédent, la Loi sur les services correctionnels stipule clairement que la correspondance établie entre un détenu et l'ombudsman provincial ne peut être inspectée ou lue par un agent de correction.

Le résultat

À la lumière de son enquête, le directeur nous a informés que l'AC avait reconnu avoir ouvert la correspondance de notre bureau en présence du détenu. Le chef d'unité a abordé la question avec l'AC et lui a dit que cette façon de faire ne convenait pas. On nous a rapporté que l'AC s'était excusé et qu'il avait promis de ne plus recommencer. On nous a aussi dit qu'à la prochaine réunion de l'équipe, le chef d'unité passerait en revue la marche à suivre à l'égard des renseignements privilégiés et confidentiels afin de s'assurer que l'ensemble du personnel est au courant des prescriptions juridiques s'y rapportant.

Des excuses

Nous avons discuté des résultats de nos démarches avec M. D, qui nous a confirmé que l'AC lui avait présenté ses excuses.

***** Un dernier mot au sujet de la correspondance privilégiée *****

Nous avons cherché à savoir comment il se faisait que cette dernière plainte ait été déposée à notre bureau, alors qu'une directive venait d'être envoyée à l'ensemble des établissements correctionnels provinciaux. On nous a dit qu'il fallait laisser le temps aux nouvelles directives ou ordonnances de se rendre jusqu'aux chefs d'unité et au personnel correctionnel. Dix jours s'étaient écoulés entre l'émission de la directive et la réception de la nouvelle plainte. Nous n'étions pas d'avis qu'on avait passé outre à la directive. Il n'en demeure pas moins que le respect du caractère confidentiel de la communication privilégiée est un droit qu'il faut respecter et protéger.



La confidentialité de la communication privilégiée est un droit qu'il faut respecter



Nous n'avons reçu aucune autre plainte à ce sujet. Souhaitons qu'avec la directive, ce problème récurrent a été réglé une fois pour toutes.

Centre correctionnel de Headingley

Demande de soins dentaires ignorée Pendant combien de temps un détenu peut-il souffrir?

Les faits

M. M a communiqué avec nous un vendredi pour nous dire qu'un mois et demi plus tôt, un dentiste lui avait soigné une dent et lui avait dit qu'il comptait le voir de nouveau. Mais M. M n'a pu revoir le dentiste malgré ses nombreuses requêtes au sujet de ses maux de dents. Quand il a communiqué avec nous, il prenait des médicaments antidouleur mais sans grands résultats. Il craignait que sa dent ne devienne infectée.

Ce qui s'est passé

Quand nous avons abordé la question avec une infirmière de l'unité médicale, on nous a dit qu'aucun nouveau médicament ne pouvait être prescrit avant que le dentiste n'ait vu M. M, ce qui prendrait environ quatre jours si le dentiste avait le temps de l'examiner. L'infirmière nous a dit que si certains détenus ne pouvaient voir le dentiste aussitôt, c'est parce qu'il était engagé par contrat et ne travaillait à l'établissement que sur une base ponctuelle. Des priorités étaient établies et le dentiste voyait les cas nécessitant une attention immédiate en premier lieu, puis les autres si le temps le permettait.

Nous avons communiqué avec le directeur de l'établissement pour lui parler du sujet de préoccupation de M. M. Le directeur a demandé aux infirmières d'augmenter la médication de M. M pour le week-end et de fixer en son nom un rendez-vous avec le dentiste le plus tôt possible. M. M a vu le dentiste le lundi, qui lui a prescrit des antibiotiques pour enlever l'infection. Le dentiste lui a aussi prescrit un nouveau médicament antidouleur et lui a dit qu'une fois l'infection enlevée, il lui arracherait la dent.



Centre correctionnel de Headingley

Où sont les infirmières?

La plainte

Nous avons reçu une lettre signée par 29 détenus du Centre correctionnel de Headingley qui se plaignaient de négligence de la part du personnel infirmier. Ils écrivaient que les infirmières de l'unité médicale n'effectuaient pas de rondes dans leur secteur. Ils s'inquiétaient du fait de ne pouvoir parler de leurs problèmes de santé avec les infirmières. Si des médicaments étaient prescrits, un délai s'écoulait avant qu'ils ne parviennent à destination, ce qui causait des douleurs inutiles. Les détenus nous ont informés que cette situation durait depuis six semaines et nous demandaient de les aider à la corriger.

Résultats obtenus

À la suite de notre enquête, la direction du Centre s'est réunie et en est venue à la conclusion que les infirmières devraient effectuer des rondes au moins une fois par jour. Il semblait y avoir de la confusion entre les infirmières et le personnel correctionnel par rapport à qui devait ramasser les boîtes de médicaments vides et les remettre à l'unité médicale. Quand l'unité médicale recevait les boîtes vides, elle devait renouveler la prescription au besoin. Le directeur a donc émis une directive à l'effet que c'était le personnel correctionnel qui devait ramasser les boîtes de médicaments vides et les remettre à l'unité médicale. Les infirmières renouvelleraient ensuite les prescriptions au besoin. Une fois cette source de

confusion réglée, l' on s'attendait à ce que les détenus reçoivent leurs médicaments plus rapidement. Cette mesure semble avoir réglé le problème des détenus.

Centre de détention provisoire de Winnipeg

Trop longtemps assis sur une chaise de contention

La situation

M. L, un détenu du Centre de détention provisoire de Winnipeg, avait communiqué avec notre bureau pour se plaindre qu'il avait été confiné à une chaise de contention pendant plus de neuf heures. Il disait qu'on ne lui avait pas permis d'aller aux toilettes et accusait le personnel de l'avoir laissé sur la chaise délibérément, même après qu'il eut retrouvé son calme.

Ce que nous avons fait au départ

Nous avons examiné la documentation au dossier de M. L se rapportant à la situation, les consignes du Centre ayant trait à l'utilisation de la chaise de contention, et la politique des Services correctionnels pour adultes ayant trait au matériel de contention et de répression des émeutes. Les consignes stipulent que le personnel doit vérifier l'état du détenu confiné sur sa chaise au moins toutes les 20 minutes et ne pas le laisser plus de deux heures. Les consignes indiquent aussi que la chaise devrait être utilisée conformément aux instructions du fabricant.

Le Centre a confirmé le récit de M. L. Cependant, il ne semblait y avoir aucun document faisant état des vérifications qui devaient avoir lieu toutes les 20 minutes ou des raisons pour lesquelles on l'avait confiné à sa chaise si longtemps.

La position du Centre

Le Centre nous a informés que M. L causait continuellement des problèmes à la direction et qu'il n'avait rien changé à son comportement plusieurs heures après son confinement. À la suite de notre intervention, le Centre a modifié ses consignes. L'on s'attendait dorénavant à ce que la vérification de l'état des détenus confinés se fasse toutes les 30 minutes (au lieu de toutes les 20 minutes), de façon à ce qu'elle coïncide avec les rondes. On a également ajouté une disposition à l'effet que le responsable des opérations du quart de travail puisse autoriser le confinement à la chaise plus de deux heures. Cette autorisation devrait être accompagnée d'une évaluation médicale et de la documentation nécessaire. Le Centre reconnaissait ne pas avoir respecté ses consignes dans le cas de M. L, mais ajoutait que le personnel s'y conformait en général. On croyait que le changement de politique aurait pour effet de corriger la situation.

Ce que nous avons fait ensuite

Nous avons étudié la situation avec le personnel des Services correctionnels pour adultes, afin de clarifier la politique provinciale qui serait en vigueur dans tous les établissements correctionnels de la province.

Position des Services correctionnels pour adultes

Après avoir étudié la question, le directeur général des Services correctionnels pour adultes trouvait que les modifications aux consignes du Centre établissaient clairement les lignes directrices se rapportant aux circonstances exceptionnelles au cours desquelles la chaise pouvait être utilisée pour une période prolongée. Il trouvait aussi que les exigences relatives à la documentation étaient clairement définies. Il ajoutait que le confinement prolongé sur la chaise visait à contrer les risques de violence et d'automutilation, et que les vérifications toutes les 30 minutes étaient là



Un détenu est demeuré sur une chaise de contention sept heures de plus que le nombre d'heures prescrites dans les instructions du fabricant

pour s'assurer que le détenu cesse d'être immobilisé aussitôt que possible après qu'il eut commencé à se calmer.

Après un examen plus approfondi

Cette politique semait des doutes dans notre esprit. En examinant les instructions du fabricant, nous avons noté qu'elle comprenait une mise en garde à l'effet que les détenus ne devaient pas être laissés sur la chaise plus de deux heures à la fois et qu'il fallait les surveiller et leur fournir un traitement médical le cas échéant. Les instructions contenaient aussi un avertissement à l'effet que l'utilisation de la chaise sans avoir lu et compris les instructions au préalable pouvait causer des blessures ou la mort.

Nous en avons parlé avec le personnel des Services correctionnels aux adultes, qui se posait aussi des questions par rapport aux instructions du fabricant et à la politique adoptée qui y dérogeait. On était d'avis que la politique relative à l'utilisation de la chaise devrait être conséquente dans tous les établissements de la province. On avait donc l'intention de soulever la question à une réunion du directeur, en raison de la mise en garde mentionnée dans les instructions du fabricant. On a décidé aussi de communiquer avec le fabricant et d'autres fondés de pouvoir afin de déterminer la meilleure ligne de conduite à suivre.

Au moment d'écrire ces lignes, nous attendions toujours le résultat de ce nouvel examen de la question.

Note importante

Un problème similaire a été soulevé en 2000 au sein des Services correctionnels pour adolescents après qu'un jeune eut été confiné à une chaise de contention pendant plus de deux heures. On a pris les mesures appropriées immédiatement après l'incident. Cependant, nous espérons que l'examen de la politique mentionné dans la partie consacrée aux Services correctionnels pour adultes permettra de régler la question dans l'ensemble des services correctionnels de Justice Manitoba.



Centre de détention provisoire de Winnipeg

Établissement de ses propres règles en matière d'isolement

M. K, un détenu du Centre de détention provisoire de Winnipeg, disait qu'on l'avait placé en isolement à tort, parce que son cas n'avait pas fait l'objet d'une audience du comité de discipline au préalable. Il ajoutait qu'il devait rester enfermé 24 heures par jour et qu'on lui enlevait son matelas tous les matins à 7 heures, pour lui remettre le soir à 23 heures.

Au Centre, on disait que M. K représentait un risque très élevé pour la sécurité. Il était considéré comme hostile et ayant un comportement très négatif et imprévisible. C'est pourquoi on l'avait placé en isolement préventif.

Notre examen

Nous avons examiné la documentation au dossier de M. K ainsi que les ordres permanents du Centre ayant trait à l'isolement des détenus. À la lecture des ordres permanents, il nous apparaissait clair que le chef d'unité ou l'employé de l'unité désigné doit faire une demande auprès du comité de gestion des détenus lorsqu'il songe à placer un détenu en isolement préventif. Cette demande doit être accompagnée d'une formule de transfèrement interne, qui décrit clairement les motifs expliquant le placement en isolement préventif. Il n'y avait cependant aucun document du genre au dossier de M. K.

L'examen de la politique des Services correctionnels pour adultes ayant trait à l'isolement des détenus nous avait aussi permis d'apprendre que les



détenus placés en isolement préventif jouissent des mêmes droits et privilèges que la population carcérale en général, sauf si des conditions spéciales s'appliquent. Par conséquent, M. K aurait dû avoir droit à 30 minutes d'exercices en dehors de sa cellule ou dans la cour extérieure, à des draps et à un matelas, ainsi qu'à ce qui est normalement fourni aux détenus en isolement préventif.

Il nous apparaissait que M. K avait été placé en isolement préventif accompagné de mesures disciplinaires, sans qu'il ait eu droit à une audience du comité de discipline.

Les résultats

Nous avons discuté de la situation avec le directeur du Centre. Après avoir étudié la question, il a admis que le Centre n'avait pas respecté la politique établie. Il nous a informés que certains des détenus du Centre considérés comme particulièrement à risque ont droit à un traitement semblable à celui que M. K a décrit. Le directeur était d'avis que cette pratique faisait en sorte que le Centre devrait adopter une politique qui décrirait clairement ce qu'est un « détenu particulièrement à risque » ainsi que le traitement spécial et les conditions s'appliquant à lui. Il ajoutait que des documents bien précis seraient requis en pareil cas.

La politique

La politique a été élaborée puis transmise à notre bureau. Après son examen, nous nous demandions si les nouveaux ordres permanents respectaient les lignes directrices établies dans la Loi sur les services correctionnels, le nouveau règlement et la politique des Services correctionnels pour adultes ayant trait à l'isolement des détenus.

Les résultats

Nous avons fait part de nos interrogations au directeur qui nous a dit que les ordres permanents seraient examinés et modifiés pour assurer leur conformité avec les obligations législatives. Au moment d'écrire ces lignes, nous attendions toujours une copie de la version révisée des ordres permanents.

Centre de détention provisoire de Winnipeg

Isolement persuasif

La situation

M. G, un détenu du Centre de détention provisoire de Winnipeg, a communiqué avec notre bureau au sujet de son placement au Centre. Il disait qu'on l'avait placé en isolement après qu'il eut refusé d'être transféré au Centre correctionnel de Headingley. Il ajoutait qu'on avait aussi suspendu son droit d'aller à la cantine et ses droits de visite. Il considérait ces mesures comme injustes.

Au Centre, on nous a dit que si un détenu refuse un transfèrement, il est placé habituellement en isolement afin de le convaincre que le transfèrement est à son avantage. Il nous apparaissait que la suspension du droit d'aller à la cantine et des droits de visite se voulait un moyen de pression pour amener le détenu à coopérer et à accepter le transfèrement. Nous avons aussi appris que M. G resterait en isolement pendant 30 jours.

Notre enquête

Après avoir examiné les politiques liées à ce genre de situation, il nous apparaissait que si les Services correctionnels pour adultes avaient une bonne raison de procéder à un transfèrement, ils pouvaient aller de l'avant. Les détenus



étaient alors soit transférés contre leur gré, soit accusés de ne pas avoir obéi aux ordres de l'établissement, ce qui les rendaient passibles d'une sanction du comité de discipline. Dans le cas qui nous intéresse, il semblait que M. G avait été placé en isolement préventif et s'était vu imposer des sanctions sans avoir passé par le comité de discipline, ce qui ne semblait pas conforme à la politique. Nous en avons parlé au directeur.

Résultat

À la lumière de son examen, le directeur nous a dit que cette situation n'aurait pas dû se produire. Il nous a confirmé que la façon de faire habituelle consistait à déposer des accusations contre les détenus ou à procéder à leur transfèrement. Il nous a assurés qu'il informerait l'ensemble du personnel de la marche à suivre appropriée et que pareille situation ne se reproduirait plus.

Transports et Services gouvernementaux Manitoba

- 11 dossiers de plainte reportés à 2000
- 18 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000
- 64 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000
- 20 dossiers de plainte fermés en 2000

Nous avons répondu à toutes sortes de plaintes ayant trait à Transports et Services gouvernementaux Manitoba en raison du nombre important de responsabilités incombant à ce ministère. Certains sujets de préoccupation concernaient la Division des permis et immatriculations. D'autres se rapportaient aux effets de la construction d'une route sur une entreprise ainsi qu'aux dommages à la propriété privée attribuables au matériel de voirie. Nous avons aussi fait enquête sur des sujets de préoccupation liés à la marche à suivre adoptée par l'Organisation des mesures d'urgence.

Notre bureau a également reçu des plaintes au sujet des décisions rendues touchant les permis de conduire et les achats du gouvernement. La retenue des permis pour des raisons médicales et ses effets ont fait l'objet de plusieurs plaintes déposées au bureau de l'ombudsman en 2000. Le ministère s'est montré coopératif en nous fournissant les renseignements nécessaires qui nous ont permis de prêter assistance aux plaignants.

Division des permis et immatriculations

Rapports médicaux exigés des conducteurs ayant fait une dépression : atteinte à la vie privée ou garantie de la sécurité routière?

La question en cause

En mars 2000, M. S écrivait pour nous informer qu'en 1993, il avait suivi un cours de conduite qui exigeait un rapport médical au préalable. À l'époque, il prenait des médicaments pour des troubles psychiatriques, ce qui avait été rapporté à la Section des dossiers médicaux de la Division des permis et immatriculations. M. S possédait un permis de classe 1.0, qui l'autorise à conduire toutes les classes de véhicules jusqu'aux semi-remorques, à l'exclusion des motocyclettes et des cyclomoteurs.



Depuis 1993, M. S devait soumettre annuellement un rapport psychiatrique à la Division. Il reconnaissait l'utilité du rapport médical, mais trouvait que le rapport psychiatrique qu'il venait de soumettre constituait une invasion de sa vie privée et n'était pas justifié. Il disait qu'il n'était plus sous médication.

Quelques jours après nous avoir écrit et avant que nous ne commencions à faire enquête sur son cas, M. S a reçu une lettre de la Section des dossiers médicaux l'avisant qu'on avait examiné son dernier rapport psychiatrique et qu'il n'était plus tenu d'en produire d'autres. Cette lettre réglait la question sur le plan pratique, mais M. S a communiqué de nouveau avec nous pour nous demander d'aller de l'avant avec notre enquête, car il croyait avoir été injustement tenu de soumettre des rapports psychiatriques des années durant.

La justification

Nous avons donc demandé à la Division de nous renseigner à ce sujet. Nous avons appris que plusieurs années avant 1993, M. S avait soumis périodiquement des rapports médicaux généraux indiquant qu'il pouvait détenir un permis de classe 1.0. Le rapport déposé en 1993 indiquait que M. S avait eu une dépression et qu'il était sous médication. La politique concernant les titulaires de permis de classe 1.0 dans sa situation mentionnait qu'ils devaient également soumettre périodiquement des rapports psychiatriques, qui pouvaient être remplis par le médecin de famille.

M. S avait été tenu de soumettre périodiquement des rapports psychiatriques de août 1994 à mars 2000. Après réception du rapport psychiatrique de mars 2000, qui indiquait que l'état de M. S continuait d'être stable et qu'il n'avait plus de besoin de médication, on a établi qu'il n'avait plus à soumettre de rapports psychiatriques.

On nous a également avisés qu'en 1999, la Division avait revu et corrigé sa politique relative aux rapports médicaux. La politique actuelle indique que les titulaires de permis de classe 1.0 ayant souffert de dépression ne sont plus tenus de fournir des rapports psychiatriques, en autant que le médecin traitant mentionne dans le rapport médical général qu'ils peuvent conduire et qu'aucune restriction à cet égard ne soit recommandée. Il est aussi mentionné que les titulaires de permis de classe 1.0 souffrant de dépression grave sont évalués individuellement.

À la lumière des renseignements fournis, nous ne pouvions conclure que les mesures et les demandes de la Division à l'endroit de M. S avaient été déraisonnables. Mais il nous apparaissait que la nouvelle politique variait selon l'état de la dépression et son degré de gravité. Il serait peut-être bon de procéder au traitement des dossiers de tous les conducteurs ayant souffert de dépression de la même façon, et éliminer ainsi l'imposition de coûts additionnels aux conducteurs en ne demandant pas de contre-expertise de psychiatres quand les renseignements fournis par le médecin de famille sont suffisants.

Services à l'enfance et à l'adolescence

Cas touchant le gouvernement provincial ayant trait à des enfants et à des adolescents

« Le point de vue des enfants et des adolescents ne pèse pas nécessairement lourd dans le monde des adultes. La présente partie du rapport annuel de l'ombudsman donne un aperçu des plaintes, des sources de préoccupation et des demandes de renseignements ayant trait à des enfants et à des adolescents que nous avons reçues. Notre objectif est de nous assurer que les besoins et les attentes des enfants et des adolescents sont pris en compte par les personnes qui ont le pouvoir d'apporter des changements positifs dans leur vie. »

Barry Tuckett
Ombudsman du Manitoba

Qu'entend-on par les services à l'enfance et à l'adolescence?

Les enfants et les adolescents sont reconnus comme des éléments de notre société particulièrement vulnérables. Depuis 1985, le bureau de l'ombudsman continue de jouer un rôle de premier plan à l'égard des questions touchant les jeunes manitobains.

Afin d'éviter toute confusion avec le rôle très important tenu par le Bureau du protecteur des enfants, notre bureau a établi ses services à l'enfance et à l'adolescence, ce qui nous permet de faire enquête sur les plaintes concernant des enfants, de surveiller les organismes et les établissements provinciaux qui s'occupent d'enfants, et de faire en sorte que la population en général et les enfants en particulier sachent que nous sommes là pour les aider.

Vue d'ensemble de nos activités ayant trait aux enfants et aux adolescents en 2000

En plus de faire enquête chaque année sur des centaines de plaintes déposées par des citoyens du Manitoba, nous continuons d'accorder un intérêt tout spécial aux questions affectant les enfants et les adolescents de la province.

Nous avons continué de participer au programme de formation du personnel du Centre Agassiz pour la jeunesse (CAJ) et du Centre manitobain de la jeunesse (CMJ). Le personnel de notre bureau assiste souvent à ces séances de formation afin de parler de notre rôle et de notre mandat, ainsi que de la façon dont nous procédons au traitement des plaintes.

Nous avons visité le Centre correctionnel de Milner Ridge, où se trouve Ridge Point, un établissement pour jeunes. Nous avons rencontré les jeunes qui s'y trouvaient ainsi que ceux du CAJ et du CMJ. Nous essayons de rencontrer les jeunes qui se trouvent dans les établissements correctionnels au moins une fois l'an afin de leur faire connaître notre rôle et notre mandat, et de discuter avec eux de leurs sources de préoccupation. Nous avons également visité l'unité Lakewood du CMJ et participé à la journée d'accueil de ce centre.

Au cours de l'année, un représentant du bureau du protecteur des enfants de la Saskatchewan a passé deux jours avec le personnel de notre bureau qui s'occupe des jeunes qui se trouvent dans les établissements correctionnels. On en a profité pour discuter de questions d'intérêt commun ainsi que des différentes

approches adoptées par nos bureaux respectifs pour répondre aux sujets de préoccupation soulevés. En Saskatchewan, le protecteur des enfants a le pouvoir de faire enquête sur les plaintes relatives aux jeunes se trouvant dans les établissements correctionnels. Au Manitoba, c'est l'ombudsman qui détient ce pouvoir.

Du personnel de notre bureau a participé à la journée d'accueil du Bureau du protecteur des enfants du Manitoba, à l'assemblée annuelle du Centre de traitement pour enfants et adolescents et à la remise du prix Ian Logan. Le personnel a également assisté à la 12e conférence annuelle sur les droits de la personne de l'Association d'éducation juridique communautaire, qui avait pour thème les progrès des droits de la personne dans le système judiciaire. Au cours de l'atelier intitulé « Your Rights: A Time to Listen », un porte-parole de Aide à l'enfance – Canada et des défenseurs des jeunes à l'échelle locale ont parlé de questions d'actualité et de sources de préoccupation d'ordre juridique.

Nous avons tenu une réunion avec le directeur général intérimaire des Services de protection et de soutien pour les enfants du ministère des Services à la famille et du Logement. Nous avons discuté de nos rôles respectifs ainsi que des enquêtes de notre bureau concernant le ministère, de façon à faciliter les choses et à les régler plus rapidement.

Nous avons aussi rencontré le personnel de la Manitoba Association of Parent Councils Advocacy Project, pour discuter du rôle de l'ombudsman et de sa compétence dans le secteur de l'éducation. Plus de renseignements à ce sujet se trouvent dans la partie du présent rapport annuel consacrée à Éducation et Formation professionnelle Manitoba.

Plaintes et demandes de renseignements ayant trait à des enfants et à des adolescents en 2000

En 2000, nous avons reçu en tout 57 plaintes officielles ayant trait à des enfants et à des adolescents, qui touchaient les ministères et organismes suivants :

- Justice (28)
- Services à la famille et Logement (22)
- Société d'assurance publique (2)
- Écoles (2)
- Conservation (1)
- Santé (1)
- Affaires personnelles (1)

Nous avons également reçu 160 demandes de renseignements téléphoniques à propos des ministères et organismes suivants :

- Services à la famille et Logement (91)
- Écoles (31)
- Justice (21)
- Santé (5)
- Affaires personnelles (5)
- Société d'assurance publique (3)
- Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse (1)
- Ministères et organismes du gouvernement fédéral (1)
- Finances (1)
- Municipalités (1)

Plaintes et demandes de renseignements visant le ministère de la Justice et les Services correctionnels pour adolescents

En 2000, nous avons répondu à 21 demandes de renseignements téléphoniques ayant trait à des adolescents et à Justice Manitoba. Nous avons aussi fait enquête sur 28 plaintes concernant des jeunes et le système de justice :

- Centre Agassiz pour la jeunesse (13)
- Centre manitobain de la jeunesse (10)
- Centre correctionnel de Portage (1)
- Services de probation (1)
- Bureau du shérif (1)
- Enquêtes initiées par l'ombudsman (2)

Les plaintes reçues en 2000 se rapportaient à un jeune qu'on avait mis sur une chaise de contention plus d'heures qu'il ne le fallait (les renseignements relatifs à cette plainte sont fournis dans la partie consacrée à Justice Manitoba); au comportement déplacé d'un membre du personnel; au traitement jugé injuste de la part du personnel; au maintien en incarcération jugé injuste; au placement en isolement sans sortie à l'extérieur; au refus de fournir des lunettes; au refus d'accorder des coupes de cheveux; au manque de chauffage; et à la qualité et à la quantité insuffisantes des aliments servis.

Les dossiers ouverts par l'ombudsman de sa propre initiative se rapportaient à l'incarcération de jeunes dans des établissements correctionnels en vertu de la *Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété* ainsi qu'à l'utilisation de l'unité à sécurité maximale du Centre Agassiz pour la jeunesse.



Justice – Dossier ouvert par l'ombudsman

Sécurité des jeunes : à quand les changements?

Pour la troisième année consécutive, nous faisons ici état de questions de sécurité entourant le placement de jeunes toxicomanes au Centre manitobain pour la jeunesse.

Une adolescente nous avait adressé une plainte à propos de son séjour au Centre manitobain pour la jeunesse. Elle avait suivi un traitement à l'hôpital pour toxicomanie. Après sa sortie, on l'avait incarcérée au Centre en vertu de la *Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété* (LDPEE).

Notre examen du dossier nous a permis d'apprendre que les jeunes incarcérés en vertu de cette loi pour des causes non criminelles se retrouvaient habituellement au Centre, ce qui engendrait des problèmes de surpopulation et de sécurité. En 1996-1997, les Services correctionnels du Manitoba avaient soulevé la question avec le Service de police de Winnipeg, mais sans résultat. Tous s'entendaient toutefois pour dire qu'une solution de rechange était nécessaire. L'ombudsman trouvait que le Centre n'était pas un lieu propice à la désintoxication des jeunes. À la lumière de notre intervention, les Services correctionnels ont décidé de reprendre les discussions avec la Ville de Winnipeg et son service de police.

La suite

Nous avons surveillé les progrès accomplis par le ministère à cet égard tout au long de 1999. En mai, nous avons écrit au sous-ministre adjoint responsable des

Combien d'années doivent
s'écouler avant qu'un
changement ne se produise?



services correctionnels pour lui faire part de nos préoccupations. Tout en appréciant les efforts déployés par ses fonctionnaires pour régler la question, nous trouvions qu' une solution de rechange s'imposait et vite. Il nous apparaissait que la poursuite du placement de jeunes au Centre en vertu de la LDPEE mettait souvent le personnel et les résidents dans des situations à risque. La question a été portée à l'attention du sous-ministre de la Justice ainsi que des sous-ministres de la Santé et des Services à la famille. Au moment d'écrire le rapport annuel de 1999, nous avons été avisés que des représentants des ministères de la Justice, de la Santé et des Services à la famille s'étaient réunis et collaboraient ensemble à la recherche d'un autre lieu où placer les jeunes incarcérés en vertu de la LDPEE.

La mise à jour

En 2000, des représentants des ministères de la Justice, de la Santé et des Services à la famille et du Logement ont demandé à des organismes qui seraient prêts à loger des jeunes devant être incarcérés en vertu de la LDPEE à faire des soumissions.

Centre manitobain pour la jeunesse

Douze résidents s'adressent à l'ombudsman au sujet d'un membre du personnel

Une plainte collective

Nous avons reçu une lettre signée par douze résidents d'un pavillon du Centre manitobain pour la jeunesse. Ces résidents se plaignaient de la conduite d'un membre du personnel qui, à leur avis, ne répondait pas à leurs demandes d'aide et se comportait d'une façon qu'ils jugeaient déplacée dans ses échanges avec eux.

Ce qui s'est passé

Nous avons fait état des préoccupations au directeur du Centre, sans dévoiler les noms des résidents qui les avaient exprimées. Nous avons dit au directeur qu'elles provenaient d'un certain nombre de résidents d'un pavillon en particulier.

Au cours de l'enquête qui a suivi, le surveillant du pavillon a interrogé personnellement chacun des 17 résidents qui s'y trouvaient à ce moment-là. De ce nombre, 12 ont indiqué qu'ils étaient très bien et qu'ils n'avaient rien à redire sur le personnel. Quelques résidents ont exprimé des réserves au sujet d'un employé à temps partiel, que le Centre a prises en compte. Plusieurs résidents avaient des réserves similaires au sujet de la personne ayant fait l'objet de la plainte envoyée à notre bureau. On affirmait notamment que cette personne passait trop de temps au téléphone et devant l'ordinateur et que cela faisait en sorte que les résidents ne recevaient pas l'aide désirée quand ils en avaient besoin.

Le surveillant et le directeur ont rencontré l'employé pour discuter avec lui des questions ayant été soulevées. Il a admis passer beaucoup de temps au téléphone, mais que ses appels étaient pour la plupart liés au travail. On a convenu qu'il devrait essayer de limiter ou de mieux répartir le temps qu'il passait au téléphone et devant l'ordinateur quand il était de service. Quant aux commentaires que les résidents trouvaient déplacés et blessants, il les voyait comme des tentatives de recourir à l'humour dans une situation donnée, mais que cela prendrait fin étant donné la réaction des résidents.



Ce qui s'est passé ensuite

Dans le but de savoir si la question du comportement avait été réglée, nous avons rencontré personnellement un certain nombre de résidents du pavillon. Aucun des résidents qui avaient envoyé la lettre à notre bureau ne s'y trouvaient encore au moment de ces rencontres. La plupart avaient été mis en liberté. Les autres avaient été transférés ailleurs.

Pendant nos rencontres avec les résidents, nous en avons profité pour leur parler de notre rôle et de nos fonctions et leur demander s'ils avaient des questions ou des préoccupations dont ils voulaient nous faire part. La conduite de l'employé qui avait fait l'objet de la plainte initiale semblait encore soulever des doutes chez certains résidents. Nous en avons parlé au surveillant adjoint. Les responsables du Centre en ont été surpris car ils croyaient que la question avait été réglée. Ils ont accepté de surveiller la situation et de répondre à tout autre sujet de préoccupation soulevé par les résidents.

Au moment d'écrire ces lignes, le comportement de l'employé n'a fait l'objet d'aucune autre plainte à notre bureau ou auprès du Centre.



Centre Agassiz pour la jeunesse

Un membre du personnel exagère

La plainte

Neuf résidents du Centre Agassiz pour la jeunesse ont envoyé une lettre à notre bureau pour se plaindre du comportement d'un membre du personnel.

Les résidents se sont plaints du fait qu'un membre du personnel leur a dit que s'ils ne changeaient pas, ils finiraient par se retrouver dans un établissement pour adultes où ils seraient violés. Les résidents trouvaient ce commentaire offensant. Les jeunes disaient aussi que l'employé mangeait des aliments qui devaient être distribués aux résidents.

Ce qui s'est passé

Nous avons fait enquête auprès du Centre. Nous avons aussi abordé le sujet avec le principal intéressé, qui nous a dit qu'il cesserait de faire ce genre de commentaires. Il a également reconnu avoir pris des aliments mais que cela ne se reproduirait plus. Le Centre a modifié sa façon de procéder à la distribution des aliments et surveillait la situation.

Nous avons parlé avec un des résidents qui était aussi porte-parole de notre groupe de plaignants. Il nous a confirmé que l'employé avait changé et que son comportement n'était plus déplacé. Le problème semble donc avoir été réglé.

Centre Agassiz pour la jeunesse

Y a-t-il quelqu'un?

La plainte

Plusieurs résidents du Centre Agassiz pour la jeunesse s'étaient plaints auprès du personnel que leurs chambres étaient froides et que l'eau de la douche était trop chaude ou trop froide. Ils avaient l'impression qu'on ne les avait pas écoutés car deux semaines plus tard, la situation ne s'était pas améliorée. Un des résidents a appelé à notre bureau pour qu'on l'aide à corriger la situation.

Ce qui s'est passé

Nous avons communiqué avec le directeur adjoint du Centre. Il nous a dit qu'il n'avait pas entendu parler de ces problèmes mais qu'il vérifierait la situation.

Les jeunes qui sont incarcérés ne peuvent régler eux-mêmes les petits et les grands problèmes qui les touchent.



Si personne n'intervient, certains problèmes perdurent.



Nous avons appris par la suite que les résidents qui avaient froid le matin avaient reçu des chandails en coton ouaté. Services gouvernementaux a vérifié la température à différents endroits pour constater qu'elle restait dans les limites acceptables. Le personnel a également demandé aux résidents de faire couler l'eau avant de prendre leur douche, car les tuyaux avaient tendance à refroidir.

La situation perdue

Nous avons communiqué ensuite avec notre plaignant pour savoir si la situation s'était améliorée. Il nous a dit qu'il faisait plus chaud dans les chambres mais que la température de l'eau était encore trop chaude ou trop froide.

Résolution

Nous avons communiqué de nouveau avec le directeur adjoint. Il nous a confirmé par la suite que la température de l'eau demeurait erratique. On a appelé un plombier qui a corrigé le problème en remplaçant la valve mélangeuse et la tuyauterie. Cette mesure semblait avoir réglé le problème car notre plaignant nous a dit que la température de l'eau s'était stabilisée.

Centre Agassiz pour la jeunesse

Le Centre ne voit pas le problème clairement : pas d'examen de la vue avant l'intervention de l'ombudsman

Un jeune du Centre Agassiz pour la jeunesse se plaignait d'avoir de la difficulté à lire parce qu'il avait besoin de lunettes.

Les faits

Un résident du Centre a communiqué avec notre bureau pour nous dire qu'il avait fait part au personnel du Centre qu'il ne voyait pas bien, surtout en lisant, et qu'il avait besoin de lunettes. Mais il avait l'impression que le personnel ignorait sa demande. Le résident ajoutait qu'il devait suivre des cours au Centre, mais qu'il avait de la difficulté à faire ses travaux scolaires en raison de ses problèmes de vision. Il nous a demandé de l'aider à obtenir des lunettes.

Ce qui s'est passé

Nous avons communiqué avec le Centre pour lui faire part de la source de préoccupation. La politique du Centre stipule que chaque nouveau résident doit passer un examen de la vue. Si les résultats du test de vision sont inférieurs à 20 sur 30 pour les deux yeux, le Centre fournira des lunettes au jeune. Mais notre résident n'avait pas passé d'examen. Lorsque ce fait a été connu, le résident a passé l'examen en question et on a établi qu'il avait besoin de lunettes. On l'a envoyé voir l'optométriste et il a obtenu des lunettes.

Bureau du shérif

Entrée au palais de justice dans des conditions dégradantes

Nous avons reçu une lettre de Mme B déposée au nom de son fils. Une de ses sources d'inquiétude concernait la façon dont on avait escorté son fils adolescent du Centre Agassiz pour la jeunesse au palais de justice.

Données historiques

Mme B disait que son fils était incarcéré à Portage-la-Prairie, au Centre Agassiz pour la jeunesse. Il devait comparaître à Selkirk. Lorsqu'ils ont transporté le jeune en direction du palais de justice, les officiers du shérif lui avaient mis des menottes et des entraves. À son arrivée au palais de justice de Selkirk, l'escorte du



jeune est passée par l'entrée principale de l'immeuble, puis a emprunté le corridor menant à la salle d'audience. Mme B nous a dit qu'il existait une entrée latérale dont on se servait habituellement pour pénétrer dans l'immeuble. Elle trouvait qu'on avait manqué de respect envers son fils et se demandait si le traitement qu'il avait reçu était dû au fait qu'il était Autochtone.

Réponse du ministère

Nous avons écrit au directeur général des Tribunaux régionaux pour lui faire part des préoccupations de Mme B. On nous a avisés que la politique du ministère exigeait que l'on passe des menottes et des entraves à tous les délinquants escortés, qu'il s'agisse d'adultes ou d'adolescents. Nous avons également appris que les officiers qui avaient escorté le jeune contrevenant n'avaient jamais été à Selkirk avant. Quand ils sont arrivés au palais de justice, ils ont constaté que les espaces de stationnement réservés au shérif et à la police sur le côté de l'immeuble étaient occupés. Ces espaces de stationnement sont situés près de la porte de la cellule de détention provisoire, afin de faciliter l'accès à l'immeuble par un endroit sûr qui n'est pas public. Les officiers se sont donc rendus de l'autre côté de l'immeuble et sont passés par l'entrée principale pour se rendre dans la salle d'audience.

Le directeur général nous a dit que les officiers concernés avaient été informés qu'à l'avenir, si les espaces de stationnement réservés étaient occupés, ils devront garer leur véhicule juste derrière. Le directeur général a ajouté qu'après avoir examiné la situation, il croyait que la décision d'utiliser l'entrée principale n'avait rien à voir avec le fait que le fils de la plaignante était Autochtone.

Des excuses

Quand nous avons expliqué de quoi il en retournait à Mme B, elle nous a dit qu'elle était encore en colère et qu'on lui devait des excuses. Tout en étant d'avis que rien ne laissait croire à un écart de conduite ou à des mauvais traitements, le directeur général était prêt à présenter des excuses pour les inconvénients que la situation a pu causer à la famille. Le ministère a rédigé une lettre d'excuses, tout en indiquant que la question avait été abordée avec le personnel et qu'à l'avenir, toutes les escortes emprunteraient l'entrée latérale de l'immeuble.

Plaintes et demandes de renseignements visant Services à la famille et Logement

En 2000, nous avons répondu à 91 demandes de renseignements téléphoniques ayant trait à des jeunes et avons fait enquête sur 22 plaintes officielles. La plupart de ces plaintes concernaient Services à la famille et Logement. Les plaintes que nous avons reçues se rapportaient à l'intervention ou à l'absence d'intervention des offices des services à l'enfant et à la famille, à l'entrée d'un nom dans le registre concernant les mauvais traitements, et aux biens d'une jeune fille qui ne lui ont pas été retournés à sa sortie d'un établissement. Nous avons également ouvert trois dossiers dans le but de superviser les enquêtes ayant trait à la mort d'un enfant en famille d'accueil. L'ombudsman a ouvert un dossier de sa propre initiative afin d'examiner les droits d'accès et les droits parentaux quand des enfants sont placés en vertu d'une entente de placement volontaire, ainsi que les services offerts par les organismes aux parents qui n'ont pas la garde.

Faut-il aller en cour avant de recevoir un traitement juste par les services à l'enfant et à la famille?

La plainte initiale

Mme L, qui représentait M. B, a communiqué avec nous en 1998 pour se plaindre de la conduite de Mme C, une ancienne travailleuse sociale de l'Office des services à l'enfant et à la famille de Winnipeg (l'Office). En gros, Mme L et M. B trouvaient que la façon dont Mme C avait agi à l'endroit de M. B était déplacée. Ils avaient l'impression que la travailleuse sociale avait décidé de défendre la cause de Mme B sans avoir examiné les faits objectivement.

Les plaignants nous avaient fait part de leurs sources de préoccupation et de leurs questions en détail. Ils croyaient que l'Office devait remédier à la situation. Ils s'interrogeaient sur la façon d'agir de l'Office ainsi que de la Direction des services de soutien à l'enfant et à la famille (la Direction), ce qui a entraîné un examen indépendant du dossier. Les plaignants trouvaient que le rapport rédigé à la suite de cet examen n'abordait pas toutes les questions et nous ont demandé de les aider à obtenir des éclaircissements avant que l'affaire ne soit portée devant un tribunal.

Ce que nous avons fait

Nous avons pu obtenir des éclaircissements de l'Office ainsi que des réponses à certaines des questions soulevées. Cependant, la question de la conduite de Mme C demeurait sans réponse. À l'Office, on nous a dit qu'on approuvait la conduite de Mme C dans cette affaire. Puisque M. B était représenté par une avocate, on était d'avis que ses sources de préoccupation à l'endroit de Mme C devaient être entendues par un tribunal. L'affaire étant portée devant un tribunal, nous étions limités dans notre examen du dossier.

Décision du tribunal

En mai 1999, le juge a parlé des sources de préoccupation concernant Mme C dans son jugement :

(106) Comme directrice responsable des cas de mauvais traitements, Mme C devait donner des opinions et des conseils de façon objective. En tant que conseillère de Mme B, elle considérait qu'elle devait être « de son côté ». Mais Mme C a tellement confondu ces rôles que je crois qu'elle a perdu son objectivité. Pendant les procédures de garde, elle a rédigé des rapports publics qui ont été déposés au tribunal au nom de l'Office au sujet des compétences parentales de Mme B, qui allaient à l'encontre de sa propre opinion sur la stabilité mentale de Mme B. Officieusement, dans le rapport d'étape, elle envisageait la possibilité que l'enfant ne se retrouve dans le même état qu'au moment de l'appréhension. Cependant, Mme C a omis d'en parler dans ses rapports aux conseillers juridiques des parties, parce qu'elle ne croyait pas que la santé mentale de Mme B entraînait en jeu dans les procédures de garde, une affirmation que je trouve incroyable. Les actions de Mme C m'apparaissent comme si elle avait voulu être juge, jurée et exécutrice de la relation entre Mme B et sa fille. Ses actions ont aggravé une situation déjà équivoque. Son analyse des faits laisse transparaître une étroitesse d'esprit qui nuit à l'Office et à sa réputation. Je n'accorde aucune crédibilité à sa preuve.

(107) Dans les procédures de garde, les tribunaux obtiennent souvent des renseignements des Services à l'enfant et à la famille qui sont normalement considérés comme fiables et objectifs. Ce que je crains le plus, c'est que la preuve qui a été déposée au tribunal par Mme B et ses déclarations sous serment quand

elle était directrice responsable des cas de mauvais traitements n'étaient pas objectives et entraient en contradiction avec les faits essentiels.

Nouvelle plainte

À la suite du jugement rendu, Mme C et M. B ont communiqué avec nous. Ils déploraient un manque de responsabilité interne dans cette affaire et voulaient s'assurer que les allégations relatives à la conduite, aux déclarations trompeuses et au caractère mensonger soient réglées sans que la famille n'ait à subir une action en justice. Ils disaient qu'une prise de responsabilité à l'interne pourrait peut-être résoudre des questions qui engendreraient des coûts financiers et affectifs élevés si elles étaient entendues par un tribunal. Ils ne voulaient pas non plus que d'autres personnes n'aient à subir ce genre de situation.

Nous avons donc communiqué de nouveau avec l'Office et la Direction. Nous nous sommes renseignés sur les mesures qui avaient été prises ou que l'on comptait prendre à la lumière du jugement récent.

Le résultat

En réponse à notre demande d'éclaircissements, l'Office a commandé une seconde étude indépendante du cas.

L'étude a pris fin en mars 2000. L'Office et la Direction étaient en principe d'accord avec le rapport de l'étude et appuyaient les conclusions et les recommandations relatives à la dotation en personnel, à la politique et aux procédures. Voici la liste des recommandations tirées de l'étude indépendante, accompagnées de la réponse de la Direction.

La position organisationnelle doit être claire, distincte et ne pas porter à confusion. Chacun doit savoir exactement de quoi il est responsable et envers qui.

En janvier 1998, l'Office a enclenché un processus de planification stratégique qui a mené à une réorganisation du personnel conforme à la structure de gestion fonctionnelle nécessaire à la prestation des principaux services. En septembre 1999, les membres du personnel de l'Office ont été assignés à leurs nouveaux postes et l'Office a entrepris la mise en œuvre d'un modèle de prestation de services fondé sur un programme. Le transfert des dossiers était chose faite à la fin de l'année civile. Les fonctions du programme, la configuration des services, la dotation en personnel et la répartition des fonctions ont été définies dans le cadre du plan de réorganisation de la gestion du programme de l'Office, ce qui a permis d'assumer une plus grande responsabilité et d'améliorer la communication entre le personnel de surveillance de l'Office et les cadres supérieurs.

Les descriptions de poste doivent être claires et bien définies, peu importe le rôle assumé au sein de l'organisme, et la charge de travail doit pouvoir se gérer d'une façon réaliste. Quant au poste de directeur responsable des cas de mauvais traitements, il doit être autonome au chapitre de la coordination, de la consultation, de la formation et de la supervision du personnel désigné.

L'Office a passé en revue ses descriptions de poste et a créé un poste d'adjoint au directeur de programme chargé de coordonner le service d'admission des victimes de mauvais traitements et le travail des deux superviseurs de l'unité responsables des cas de mauvais traitements. De plus, un poste de coordonnateur a été créé afin d'encadrer les enquêtes en cours sur les cas de mauvais traitements. Les directeurs et les superviseurs assurent l'administration et la supervision et ne fournissent pas de services de première ligne.



Le juge trouvait que la
travailleuse sociale voulait être
« juge, jurée et exécutrice »

Des services en ressources humaines ont été créés afin de superviser les questions relatives au personnel et de s'assurer que des évaluations du rendement sont effectuées sur une base annuelle.

Les auteurs de l'étude recommandent fortement une façon plus équilibrée d'évaluer tous les membres de la famille. Quand des allégations sont rapportées, des possibilités de soutien et de traitement devraient être offertes à tous les membres de la famille, que la question de la garde et du droit d'accès soit soulevée ou non. Le présumé contrevenant et son réseau devraient être inclus dans ce processus. La façon de procéder aux enquêtes sur les cas de mauvais traitements établie dans la région du Sud-Ouest du territoire desservi par l'Office des services à l'enfant et à la famille de Winnipeg constitue un pas dans la bonne direction. La coordonnatrice intérimaire responsable des cas de mauvais traitements à l'Office, signale que cette façon de procéder est devenue la pratique courante et nous félicitons l'Office d'avoir choisi cette voie.

Tel qu'indiqué dans le rapport, l'Office cherche à trouver une façon plus équilibrée d'assurer le soutien et le traitement de tous les membres de la famille. La Direction demeure consciente du fait qu'il y a souvent un conflit d'intérêt quand le personnel de l'Office est invité à être solidaire tout en assumant son rôle au cours des enquêtes sur les allégations de mauvais traitements.

L'idéal serait de fournir une formation par modules à tous les travailleurs sociaux chargés de ce travail difficile avant qu'ils ne commencent à assumer leurs tâches. Si les lignes directrices relatives aux interviews d'enfants n'ont pas été normalisées, on devrait s'en occuper immédiatement. Le processus d'enquête devrait se faire selon les règles de l'art au lieu de reposer sur le système judiciaire. Des modules de formation fondés sur les compétences à l'intention des travailleurs sociaux des offices des services à l'enfant et à la famille sont chaudement recommandés et on devrait déployer les efforts nécessaires pour soutenir et améliorer ces modules et les mettre à l'avant-plan du réseau de services.

Une formation fondée sur les compétences existe et est obligatoire pour tout le personnel de l'Office. À l'heure actuelle, il n'y a pas de normes provinciales relatives aux interviews d'enfants dans le cadre des enquêtes sur les cas de mauvais traitements. Cependant, la réorganisation de la Direction en équipes chargées des relations avec les offices nous permet de mieux aider ceux-ci à cerner les brèches dans le service et à établir les normes de formation et de fonctionnement qui conviennent aux enquêtes sur les cas de mauvais traitements.

L'Office possède deux unités spécialisées dans les cas de mauvais traitements, qui sont chargées de faire enquête ou de collaborer avec le travailleur social de la famille concernée pour mener une enquête à bien.

Les besoins en formation actuels pourraient changer à la suite de la décision du gouvernement du Manitoba de conclure avec la Manitoba Metis Federation et les Premières Nations un protocole d'entente en vue de créer un office métis et d'étendre le domaine de compétence des offices des Premières Nations. Ces changements créeront des compétences concurrentes dans toutes les régions de la province, sauf dans les collectivités des Premières Nations. La nouvelle orientation entraînera une révision des pratiques actuelles d'embauche et des besoins en formation des travailleurs sociaux.

Les besoins en matière de supervision et de consultation doivent être considérés comme prioritaires et abordés au moins deux fois par



Une position organisationnelle claire et des descriptions de poste obligatoires



Une façon plus équilibrée
d'évaluer tous les membres de
la famille est recommandée

semaine, dans des conditions qui peuvent se gérer. Nous entendons par là qu'il ne devrait pas y avoir trop de travailleurs à superviser (sept tout au plus) et que chaque travailleur devrait se voir confier un nombre raisonnable de cas. La supervision doit se rapporter au contenu et à la qualité de façon à favoriser une véritable discussion relative au cas, aux difficultés qui se présentent et au soutien offert. Le concept de supervision doit s'appliquer au sein de l'organisme et ce, à tous les niveaux.

Les offices sont actuellement financés en fonction d'une formule fondée sur le nombre de jours de garde, en vertu de laquelle la proportion d'employés par superviseur s'établit à six contre un. Mais les offices ne sont pas tenus de respecter cette proportion. La Direction est en train de revoir cette méthode de financement. Des normes de gestion des cas définissent plus clairement le rôle et les attentes des superviseurs en ce qui concerne la prestation des services à l'enfant et à la famille.

Des modules de formation fondés sur les compétences sont offerts aux superviseurs.

Des ressources financières sont nécessaires pour fournir des aides familiales aux parents s'il y a lieu et les soutenir dans leurs efforts de se prendre en main quand ils voient leurs enfants dans le cadre de visites sous surveillance.

L'Office reçoit une aide financière destinée aux services de soutien à la famille. L'Office est tenu d'accorder en priorité ces fonds aux services de soutien à domicile.

Le protocole d'entente aura également un effet sur le mode de financement actuel des offices.

La tension dynamique liée au rôle central de l'Office, c'est-à-dire l'accent mis sur les pratiques axées sur la famille plutôt que sur la protection de l'enfant, doit faire l'objet d'un examen continu. Une résolution à point nommé du cas et une interaction avec les membres de la famille de la façon la plus naturelle qui soit sont dans l'intérêt supérieur de l'enfant.

Ces dernières années, on a davantage cherché à adopter des pratiques axées sur la famille avec la création d'un certain nombre de programmes fondés sur la famille (p. ex. conférences avec des groupes de familles, préservation et réunion des familles, médiation familiale).

La question en cause prouve que le monde est bien grand et peut échapper au contrôle d'un office des services à l'enfant et à la famille. Nous avons l'impression que l'office concerné a assuré la gestion du cas qui nous intéresse en vase clos. Quand des cas sont polarisés à ce point, il faudrait songer à en confier la consultation et la supervision à l'extérieur.

Dans ce cas en particulier, nous savions que l'ancien personnel de gestion de l'Office avait refusé l'aide de ceux qui avaient tenté d'influencer la prise de décision de son personnel. Le personnel des Services de protection et de soutien pour les enfants reconnaît qu'il aurait pu orienter le personnel de l'Office.

En janvier 1998, le personnel de gestion en place de l'Office a demandé au directeur de la protection de l'enfance d'entreprendre une étude de la gestion de ce cas par l'Office conformément au paragraphe 4(2) de la Loi sur les services à l'enfant et à la famille. L'étude a été menée par le docteur Q et a pris fin en mai 1998.

L'Office devrait élaborer une politique et des lignes directrices relatives aux allégations de mauvais traitements qui peuvent être soulevées quand on se dispute à propos de la garde ou du droit d'accès. C'est une question extrêmement délicate qui touche non seulement les organismes de protection de la jeunesse, mais aussi d'autres intervenants comme les forces de l'ordre, les organismes de santé et le pouvoir judiciaire. Des consultations avec des intervenants d'autres disciplines pourraient donner davantage de profondeur et de soutien à la gestion de ces cas difficiles. Nous espérons qu'aucun autre enfant ne tombera dans l'oubli aussi longtemps que celui dont il est question ici. L'Office des services à l'enfant et à la famille devrait songer à assumer un rôle de leadership à l'égard des cas qui traînent en longueur dans le système judiciaire.

En juin 1998, la Direction a distribué des protocoles entre les Offices des services à l'enfant et à la famille et le Service de conciliation familiale à tout le personnel concerné. Ces protocoles ont été conçus pour assurer la protection des enfants en cas de litige portant sur la garde de ces enfants. L'état et l'utilité des protocoles existants seront passés en revue après l'établissement des normes relatives à la gestion des cas.

L'Office devrait se pencher sur la pertinence d'un test polygraphique dans ces situations. Il pourrait consulter le Service de police de Winnipeg ou un organisme comme la Association for the Treatment of Sexual Abuses, qui pourrait lui fournir des renseignements utiles.

Bien que nous sachions que les tests polygraphiques ne sont pas admissibles devant un tribunal, nous sommes d'avis que les résultats de ces tests devraient être pris en considération dans les enquêtes sur les cas de mauvais traitements.

L'avocate du père était perçue comme inlassable dans ses demandes. D'après les personnes interviewées, son acharnement rendait la vie des employés de l'Office affectés au cas très difficile. L'avocate a tout de même soulevé des questions concrètes auxquelles il fallait répondre. Les auteurs du rapport partagent l'opinion selon laquelle elle doit se faire entendre, mais dans le respect des limites et des paramètres établis. Faire autrement a pour effet d'envenimer les choses.

Nous convenons qu'un client a le droit de se faire représenter par un avocat. Cependant, le rôle d'un avocat est d'être respectueux et de tenir compte des limites en matière de confidentialité établies dans la Loi sur les services à l'enfant et à la famille.

La haute direction de l'Office des services à l'enfant et à la famille doit rencontrer Mme C.

On nous a avisés que la haute direction de l'Office avait rencontré Mme C afin de discuter de son rôle dans ce cas en particulier.

On nous a aussi informés qu'avec la réorganisation de l'Office en quatre entités distinctes à l'intérieur d'une structure plus unifiée, la direction de l'Office était davantage en mesure de s'assurer que les superviseurs assument la responsabilité de leurs décisions, et de définir plus clairement le rôle du superviseur.

L'Office a rapporté qu'à la suite de sa réorganisation interne et de la décision judiciaire concernant la conduite de Mme C, il avait procédé à des changements dans sa structure de responsabilisation interne :



L'Office devrait élaborer une politique et des lignes directrices concernant les allégations de mauvais traitements qui peuvent être soulevées quand on se dispute à propos de la garde ou du droit d'accès

1. *La description de poste de chaque membre du personnel est conçue de manière à éviter toute confusion ou mélange des rôles.*
2. *Les superviseurs et les directeurs ne fournissent pas de services de première ligne.*
3. *Chaque membre du personnel relève d'un superviseur et fait l'objet d'une supervision. Des évaluations du rendement sont effectuées sur une base annuelle.*
4. *Les enquêtes sur les nouveaux cas de mauvais traitements sont effectuées par les travailleurs sociaux relevant de l'unité responsable. Les coordonnateurs des cas de mauvais traitements conseillent les responsables de cas sur les dossiers à l'étude. Il est dorénavant pratique courante d'interroger l'auteur présumé de mauvais traitements en cours d'enquête.*
5. *Chaque recommandation d'ordre permanent est passée en revue par l'adjoint au directeur de programme. Les détails du plan d'intervention sont examinés par un comité de planification permanent inter-programmes.*
6. *Le processus de traitement des plaintes de l'Office est bien défini et comprend une procédure d'appel. L'Office a aussi établi un processus d'examen des plaintes au moyen du contrôle de la qualité et du programme de recherche et de planification, qui précède l'examen par le personnel de l'Office, le Bureau du protecteur des enfants, l'ombudsman, la Province, etc. Cet examen permet d'établir quelles sont les politiques et les pratiques à revoir dans le processus de traitement des plaintes et de déterminer si le personnel a besoin d'une formation complémentaire. Les résultats des examens sont soumis au sous-comité du conseil d'administration chargé du programme et de la planification.*

En examinant la mesure adoptée par l'Office et la Direction depuis la décision judiciaire, nous trouvions que l'on avait pris les moyens nécessaires pour répondre aux préoccupations soulevées au sujet de Mme C. Ces moyens nous apparaissaient raisonnables pour régler les problèmes soulevés. Mme L et M. B en ont été informés et nous avons fermé le dossier.

Au moment d'écrire ces lignes, nous avons appris que M. B avait reçu une compensation financière de l'Office.



Gouvernement municipalités sommaire de quelques cas

- 34 dossiers de plainte reportés à 2000
- 48 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000
- 141 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000
- 55 dossiers de plainte fermés en 2000

Bien que les plaintes à propos de questions touchant les municipalités ne représentaient qu'un peu plus de 6 % des plaintes officielles reçues par notre bureau en 2000, elles étaient souvent complexes et difficiles à résoudre. Dans bien des cas, notre enquête sur les plaintes touchant les municipalités nous obligeait à communiquer avec des ministères du gouvernement provincial comme Transports et Services gouvernementaux, Conservation, et Affaires intergouvernementales. Si nous procédions ainsi, c'est parce que ces plaintes tendent à transcender les domaines de compétence.

Nous avons noté que certaines municipalités craignaient encore notre intervention auprès d'elles. La réponse et la volonté de coopération des municipalités variaient énormément.

Drainage – La coopération municipale-provinciale est la clé du succès

Le problème

Au début de 1999, Mme A a communiqué avec nous pour se plaindre que le district de conservation de Cook's Creek était responsable de l'inondation de la propriété qu'elle partageait avec son mari depuis deux décennies. Elle nous a montré des photos de son jardin, en nous expliquant qu'il était recouvert d'eau plusieurs jours de suite quand il pleuvait beaucoup.

Mme A disait que les problèmes d'inondation avaient commencé quelques années auparavant, parallèlement à l'expansion domiciliaire de la M.R. de Springfield. Elle nous a fourni une copie d'un rapport d'une société d'ingénierie qui recommandait à la M.R. d'augmenter la capacité d'un fossé existant et de remplacer une buse par une autre plus large afin de réduire les risques d'inondation de la propriété de Mme A et des propriétés adjacentes. Notre plaignante nous a informés que la municipalité n'avait pas donné suite aux recommandations de la société d'ingénierie et qu'elle n'avait pu obtenir d'explications satisfaisantes.

Les faits

Le district de conservation a été créé en 1979 comme forme de partenariat entre la Province et les municipalités en vue d'assurer une gestion prudente des terres et de l'eau. Nous avons fait enquête auprès d'Affaires intergouvernementales Manitoba (ancien ministère du Développement rural) au sujet du rapport de la société d'ingénierie et de ses recommandations que nous avait transmis Mme A.

Dans la lettre qu'il nous a fait parvenir, Affaires intergouvernementales Manitoba nous informait de ce qui suit :

- l'amélioration du drainage pour Mme A créerait des problèmes aux résidents en aval;
- le district de conservation acceptait d'assurer l'entretien des canaux de drainage et de les garder libres de toute obstruction (barrages de castor, végétation, etc.);
- les résidents en aval ont déjà indiqué qu'ils ne voulaient pas qu'une plus grande quantité d'eau soit drainée sur leurs propriétés;
- le district de conservation a l'obligation d'établir un juste équilibre entre le coût des travaux proposés aux résidents en aval et leurs répercussions.

Malheureusement, ces renseignements ne satisfaisaient pas Mme A et n'expliquaient pas pourquoi les recommandations de l'ingénieur n'avaient pas été acceptées. Nous nous sommes rendus sur les lieux afin de voir la propriété et les fossés. Il nous semblait que le fossé situé devant la propriété de Mme A était moins profond et davantage couvert de végétation que le fossé au nord de sa propriété.

À la lumière de notre étude de la législation en vigueur à ce moment-là, nous savions que Conservation Manitoba avait le pouvoir de délivrer des permis de drainage. Au cours de notre enquête sur cette plainte, nous nous sommes renseignés auprès de Conservation Manitoba au sujet du rôle qu'il pourrait jouer dans cette affaire. Nous avons fourni la documentation nécessaire au ministère, qui nous a dit qu'il se pencherait sur la question.

À l'automne 1999, le ministère nous a dit qu'une inspection des lieux avait eu lieu et que ses fonctionnaires avaient amorcé des discussions avec la M.R. de Springfield.

En décembre 1999, le ministère nous informait qu'il avait proposé certaines recommandations à la M.R. pour mettre fin à l'inondation de propriétés résidentielles. Le ministère soulignait que la mise en œuvre des recommandations réduirait considérablement les risques d'inondation sans toutefois enrayer le problème complètement. Dans une lettre au préfet de la M.R. de Springfield, le chef régional des ressources hydrauliques de Conservation Manitoba écrivait que « *l'enquête a révélé que de nombreuses résidences avaient été construites dans le secteur, mais que le système de drainage était conçu à des fins agricoles et non à des fins résidentielles (...)* ».

Le ministère recommandait aussi à la M.R. de placer de nouvelles buses et de construire des digues et des canaux de drainage. Dans sa lettre, le chef régional des ressources hydrauliques disait aussi : « *(...) Il est également recommandé que des représentants de la municipalité, du district de conservation de Cook's Creek et moi-même examinions les projets de construction immobilière prévus dans ce secteur tout en adoptant un plan de gestion de l'eau pour le secteur à l'étude (...)* ».

Le ministère a également expliqué que certains canaux de drainage relevaient de la Province et d'autres des municipalités. Cependant, la responsabilité de délivrer les permis de drainage incombe à la Province. On nous a avisés que les districts de conservation avaient été créés pour s'occuper entre autres du drainage dans les municipalités. De temps à autre, l'on ne s'entend pas sur qui est responsable de canaux de drainage en particulier. Les canaux de drainage provinciaux relèvent de la Province. Cependant, si un canal de drainage n'appartient pas à la Province, Conservation Manitoba peut faire des recommandations sur les moyens à prendre pour enrayer un problème le concernant. C'est ce qui s'est produit dans cette situation.

La solution

Quand nous avons communiqué avec Affaires intergouvernementales Manitoba en janvier 2000, nous avons appris que le district de conservation avait encore des réserves quant aux répercussions d'une amélioration du drainage sur les résidents en aval. Cependant, la M.R. et Conservation Manitoba ont tenu des réunions à la suite desquelles le district de conservation s'est engagé à faire une demande de permis de captation d'eau, à discuter des changements avec les résidents en aval et à entreprendre les travaux de drainage recommandés par Conservation Manitoba.

Nous avons également communiqué avec la M.R. de Springfield afin de vérifier si elle avait accepté les recommandations de Conservation Manitoba. On nous a alors fourni une copie d'une lettre du directeur du district de conservation de Cook's Creek envoyée à Conservation Manitoba, qui constituait une demande de permis lui permettant d'entreprendre les travaux de drainage recommandés par le ministère. La M.R. nous a également envoyé une copie de la résolution du conseil municipal qui confirmait son appui aux travaux de drainage.

En février 2000, Conservation Manitoba avisait Mme A que le district de conservation avait accepté d'entreprendre des travaux de drainage en été.

Les choses finissent par se régler

En septembre 2000, Mme A a communiqué avec nous pour nous dire que les travaux de drainage avaient été effectués et que les fossés avaient été nettoyés. Elle disait qu'à la suite de ces travaux, il y avait beaucoup moins d'eau sur sa propriété et elle s'évacuait plus rapidement après une période de pluie abondante dans le secteur. Elle était ravie des résultats et nous a appelés pour nous remercier de la part qui nous revenait dans la résolution de son problème d'inondation.

Nous étions heureux de constater que différents ordres de gouvernement étaient parvenus à une entente sur les mesures requises pour régler le problème soulevé



par notre plaignante et par d'autres propriétaires du voisinage. Nous remercions le personnel de Conservation Manitoba, qui a répondu au problème soulevé par Mme A et qui a réussi à trouver un terrain d'entente acceptable avec la M.R. de Springfield et le district de conservation de Cook's Creek.

Rien de moins que la perfection

Une bonne partie des plaintes que nous recevons au sujet du drainage concernent des terres agricoles. La plainte dont il est question ici se rapporte à un problème de drainage au beau milieu d'une petite localité.

Un citoyen a communiqué avec nous pour nous dire que son jardin était inondé par les eaux de drainage en provenance d'un complexe immobilier qui venait d'être construit. Il nous a montré des photos de son jardin complètement inondé à la suite d'une averse estivale. Comme notre plaignant faisait beaucoup de jardinage, il était particulièrement mécontent. Il voulait que l'eau soit redirigée loin de sa propriété et que pour ce faire, les propriétaires du complexe immobilier devaient réaménager le territoire.

Nous nous sommes rendus sur les lieux pour examiner la propriété. Le complexe immobilier semblait causer un écoulement sur le jardin du plaignant, ce qui avait pour effet de noyer ses plantes.

Solution proposée

Nous avons étudié la question avec le directeur municipal de la localité, qui nous a confirmé que la municipalité était au courant des préoccupations du plaignant au sujet du problème de drainage. La municipalité avait arpenté le secteur. Les résultats indiquaient qu'il y avait une différence de six pouces dans les élévations et qu'en apportant les correctifs nécessaires, l'eau s'écoulerait probablement plus rapidement en dehors de la propriété.

La municipalité avait noté la présence, du côté opposé à la propriété du plaignant, d'un immeuble dont les gouttières étaient tournées vers celle-ci. La municipalité était prête à demander que l'on change la direction des gouttières. Elle était prête aussi à transporter plus de terre pour élever le niveau du jardin du plaignant et combler ainsi la différence de six pouces dans les élévations, de façon à ce que l'eau s'écoule au lieu de s'accumuler dans le jardin.

Proposition rejetée

Le plaignant a refusé toutes ces offres. Il disait que si on élevait son jardin, le lot de l'autre côté de sa propriété serait inondé. Il reconnaissait que le lot adjacent était vacant, mais craignait qu'il ne devienne une source de problèmes à tout acheteur éventuel.

La municipalité s'est penchée sur la question. Elle était prête à s'occuper de tout problème de drainage susceptible d'être soulevé à la suite des travaux visant à rectifier le problème du plaignant. Si l'élévation du niveau du jardin n'arrangeait pas la situation, la municipalité poursuivrait sa recherche de solutions jusqu'à ce que la question du drainage soit réglée, ce qui comprenait le nettoyage du caniveau situé derrière la propriété du plaignant et l'installation de nouvelles buses au besoin.

Nous trouvions que le plaignant n'avait pas vraiment de raisons de s'opposer à la tentative de régler la question du drainage par l'élévation du niveau de son jardin à l'aide de terre végétale. D'autant plus que la municipalité était prête à entreprendre d'autres travaux si cette mesure ne réglait pas le problème.

Nous avons donc dit au plaignant que le bureau n'appuyait plus sa plainte. Nous trouvions que les propositions faites par la municipalité pour régler son problème étaient tout à fait justes et raisonnables. Malheureusement, il arrive parfois qu'aucune des solutions proposées ne conviennent au plaignant.

L'obtention de documents entraîne des frais non prévus qui se retrouvent dans le compte d'impôt foncier



Les faits

Mme X a communiqué avec nous en 1999. Elle avait demandé et obtenu des documents de la municipalité rurale de Taché (M.R.). Elle expliquait qu'auparavant, quand elle demandait des copies de documents, le conseil votait une résolution se rapportant aux frais afférents à sa requête, ou elle était informée à l'avance du montant de ces frais. Mais cette fois-ci, aucune résolution concernant les frais n'avait été votée et aucun avis n'avait été donné. Notre plaignante avait donc refusé de payer les frais. Sauf que la M.R. de Taché avait ajouté le montant non réglé à son compte d'impôt foncier. Mme X trouvait ce traitement injuste et nous a demandé d'intervenir.

Nous avons communiqué avec le directeur municipal de la M.R. de Taché, afin d'en savoir plus sur les frais exigés pour l'obtention des renseignements demandés. Nous avons appris que la politique de la M.R. en matière d'accès à l'information ainsi que les droits prescrits étaient établis en vertu d'un règlement municipal adopté en mars 1997. À la lumière de notre étude du règlement municipal, il nous apparaissait qu'une évaluation des frais encourus pour trouver les documents doit être transmise au conseil après réception d'une demande de renseignements, ce qui ne semblait pas avoir été fait dans le cas présent. Nous avons aussi indiqué à la M.R. que les frais inscrits dans le règlement allaient à l'encontre des dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) qui devait s'appliquer à l'ensemble des municipalités à compter du 3 avril 2000.

La M.R. reconnaissait qu'il était temps de revoir le règlement en vigueur se rapportant aux demandes de communication. Le directeur municipal a indiqué que la question serait abordée au conseil municipal.

La solution

Le conseil municipal a adopté deux résolutions par la suite. La première résolution autorisait le retrait des frais imposés au compte de Mme X. La seconde autorisait les modifications à apporter au règlement de façon à rendre les taux conformes aux prescriptions législatives de la LAIPVP. Les mesures adoptées par le conseil municipal satisfaisaient aux prescriptions relatives aux demandes de renseignements et réglaient le problème de Mme X.

Les municipalités ne sont pas tenues de construire toutes les routes demandées

M. D, qui possède une propriété dans la région du centre-ouest du Manitoba, a communiqué avec nous pour se plaindre que la municipalité rurale de Rosburn (M.R.) avait été déraisonnable dans son refus de construire une route menant à sa propriété ou à proximité et de lui vendre une réserve de route pour faciliter la construction d'un chemin privé.

Le point de vue du plaignant

Le plaignant était d'avis que la M.R. devait construire une route menant à sa propriété pour diverses raisons : respect d'une promesse qu'un conseiller municipal lui aurait faite quand il a acheté le terrain; délivrance d'un permis de bâtir sur le terrain; travaux routiers effectués par la M.R. à divers endroits pour faciliter l'accès à son terrain.

Réponse du conseil municipal

Notre enquête nous a permis d'apprendre que le conseil municipal de la M.R. avait examiné diverses demandes de M. D concernant l'accès routier à sa propriété qui remontaient jusqu'à 1985. Dans une résolution adoptée en



décembre 1985, le conseil disait qu'il n'était pas prêt à entreprendre les travaux routiers nécessaires. En janvier 1995, le directeur municipal de la M.R. écrivait que le conseil avait discuté de nouveau d'une demande d'achat d'une réserve de route mais qu'il n'était « pas prêt à vous assigner la réserve de route pour en faire un chemin privé ». En janvier 2000, en réponse à une autre demande, M. D a été informé que le conseil de la M.R. avait décidé qu'il « ne construirait pas de chemin d'accès à votre propriété susmentionnée. Pareille construction coûterait trop cher et constituerait un fardeau fiscal inutile pour les contribuables. »

Au cours d'une réunion que nous avons tenue avec le préfet et le directeur municipal de la R.M., la question du coût pour les contribuables est revenue sur la table. On croyait aussi qu'en cédant à la demande de construire un chemin d'accès à une propriété privée ou en vendant une réserve de route pour une utilisation privée, on créerait un précédent qui entraînerait des demandes similaires par d'autres propriétaires. La multiplication des demandes dépasserait la capacité à payer de la municipalité. Le conseil préférait aussi ne pas fermer les réserves de route et les garder pour un usage ultérieur par la population en général. On soulignait que M. D avait indiqué qu'il voulait acquérir la réserve de route pour construire un chemin privé, ce qui aurait pour effet de fermer l'accès public et d'augmenter ainsi les risques de litige.

En ce qui concerne l'affirmation selon laquelle un ancien conseiller avait promis de construire une route à la suite de l'achat du terrain, M. D nous a confirmé que la promesse n'avait pas été faite par écrit. La municipalité a communiqué avec l'ancien conseiller qui a nié avoir promis une telle chose. Mais peu importe la teneur des propos entre M. D et l'ancien conseiller, la décision d'ouvrir et de construire des routes appartient au conseil et il nous apparaissait clair que celui-ci avait décidé à plusieurs reprises de ne pas construire de route.

Notre évaluation

M. D disait que la M.R. n'aurait pas dû délivrer de permis de bâtir si elle n'avait pas l'intention de construire de route. Nous avons conclu que la délivrance d'un permis de bâtir se fait en fonction de critères liés au zonage et de normes de construction. Il n'existe aucun lien à vocation législative ou réglementaire entre les critères en matière de construction et l'établissement de routes. Un accès par route n'est pas exigé pour obtenir un permis de bâtir et rien ne semble appuyer l'affirmation selon laquelle la délivrance d'un permis de bâtir oblige le conseil à construire une route.

Enfin, M. D mentionnait que les travaux routiers effectués pour lui par la municipalité l'obligeaient à construire une route. Il affirmait que des articles de la *Loi sur les municipalités* qui ont été abrogés depuis appuyaient sa position. Notre enquête nous a permis d'apprendre que la municipalité avait effectivement fait des travaux dans le but de faciliter l'accès à la propriété de M. D. À la municipalité, on disait que les dispositions législatives invoquées se rapportaient à l'amélioration de terrains en vue de la construction d'une voie publique. On nous a informés que les améliorations apportées par la municipalité avant et après l'abrogation des dispositions législatives concernées n'étaient pas liées à la création ou à l'ouverture d'une voie publique, ni effectuées sur un terrain devant servir de voie publique. On nous a fait remarquer que le conseil avait toujours maintenu sa position à l'effet qu'il ne construirait pas de chemin d'accès pour M. D. La preuve examinée lors de notre enquête confirmait cette position.

Nouvel examen par la M.R.

Après le dépôt de la plainte de M. D à notre bureau, la municipalité a de nouveau examiné sa requête. Elle a adopté une résolution à l'effet qu'elle contribuerait à payer les coûts de construction d'un chemin d'accès si M. D décidait d'en



Les municipalités ne sont pas tenues de construire des chemins d'accès menant à une propriété privée

construire une à ses frais à même la réserve de chemin public. Les parties devaient parvenir à une entente avant le début des travaux.

Nous avons conclu que la position de la municipalité était conforme à la législation et fondée sur un bon raisonnement à la suite d'un examen approfondi, exhaustif et bien documenté, au cours duquel le plaignant avait eu de nombreuses possibilités de défendre son point de vue. La municipalité avait clairement exprimé et communiqué sa position au plaignant. Rien ne nous amenait à conclure que M. D avait eu droit à un traitement injuste et déraisonnable, ce qui fait que nous avons refusé de faire une recommandation à cet égard. L'empressement de la municipalité à réexaminer la question à la suite du dépôt de la plainte à notre bureau et ses efforts en vue de trouver une solution à ce problème démontraient un degré de patience et de réceptivité hors du commun.

Nous recevons parfois des plaintes et des demandes de renseignements de la part de particuliers qui croient que les municipalités ont l'obligation juridique de construire des chemins d'accès menant à une propriété privée. Nous nous sommes penchés sur la question avec des fonctionnaires d'Affaires intergouvernementales Manitoba. On nous a dit qu'en règle générale, il n'y a pas d'obligation juridique de donner accès à une propriété privée ou d'assurer l'entretien des chemins d'accès existants à un niveau qui dépasse ce qui est jugé nécessaire par la municipalité.



Le réexamen d'une question après réception d'une plainte démontre une ouverture d'esprit et un sens des responsabilités



Commissions et corporations sommaire de quelques cas

- 71 dossiers de plainte reportés à 2000
- 114 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000
- 434 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000
- 143 dossiers de plainte fermés en 2000

Les plaintes au sujet des commissions et des corporations représentaient pas loin de 15 % des 777 plaintes officielles reçues par notre bureau en 2000.

Sur les 114 plaintes officielles reçues pendant l'année au sujet des commissions et corporations :

- 63 % concernaient la SAP;
- 21 % concernaient la Commission des accidents du travail;
- près de 10 % concernaient Hydro Manitoba;
- environ 4,5 % concernaient la Corporation manitobaine des loteries;
- près de 2 % étaient de nature générale.

Sur les 42 plaintes déposées à notre bureau reportées à 2001 :

- 57 % concernent la SAP;
- 38 % concernent la Commission des accidents du travail;
- 5 % sont réparties également entre la Corporation manitobaine des loteries et Hydro Manitoba.

Société d'assurance publique (SAP)

- 45 dossiers de plainte reportés à 2000
- 72 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000
- 264 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000
- 93 dossiers de plainte fermés en 2000

Cette année, on a constaté une diminution importante du nombre de plaintes officielles et de demandes de renseignements se rapportant à la SAP. Le nombre de plaintes officielles a diminué de 44 % par rapport à l'année précédente pour atteindre 128, et le nombre de demandes de renseignements téléphoniques a diminué de 20 % à 327. Il est tout de même intéressant de constater que 60 % des demandes de renseignements téléphoniques au sujet de commissions et de corporations reçues en 2000 concernaient la SAP.

Il est difficile de déterminer avec précision la cause de la diminution substantielle du nombre de plaintes. Bien qu'aucun facteur ne semble se démarquer en particulier, nous sommes portés à croire que la création depuis peu du Bureau des pratiques équitables y est pour quelque chose.

En décembre 1999, la SAP ouvrait son Bureau des pratiques équitables. Le Bureau est chargé de recenser les catégories de plaintes et d'examiner les sources de préoccupations des clients avec la division de la SAP responsable de l'administration des règles, des politiques ou des procédures applicables. Pendant l'examen d'une règle ou d'une politique en particulier, des solutions de rechange sont envisagées puis on détermine si des changements s'imposent.

Nous avons souvent fait affaires avec le Bureau des pratiques équitables qui s'est montré coopératif chaque fois que nous cherchions à régler une plainte. Quand une personne nous appelle pour s'enquérir des mesures qu'elle peut prendre en vue de trouver une solution à son problème, nous l'invitons habituellement à s'adresser au Bureau avant de déposer une plainte officielle auprès de l'ombudsman.

À l'instar des dernières années, les préoccupations soulevées se rapportaient à la protection, à la responsabilité en cas de collision et à la manière de procéder au traitement des réclamations.

Un va-et-vient qui cause bien des soucis

La plainte

En décembre 1998, nous avons reçu une lettre de M. D, qui voulait qu'on l'aide à résoudre un litige à propos d'une réclamation qu'il avait faite à la SAP après le vol de son véhicule en Alberta en juin 1998.

Dans sa lettre, M. D disait que la SAP consentait au départ à payer le montant de la réclamation. Le véhicule ayant été volé pendant que M. D était en Alberta, la SAP a décidé de faire enquête sur la réclamation. Après avoir examiné la question de son lieu de résidence, la SAP a décidé de ne pas donner suite à la réclamation sous prétexte qu'il avait dépassé les 90 jours alloués par la législation albertaine pour immatriculer son véhicule dans cette province. M. D indiquait que la SAP avait établi qu'il demeurait en Alberta depuis janvier ou février 1998, ce qu'il niait.



L'examen

La SAP nous a avisés que sa décision de refuser de donner suite à la réclamation reposait sur plusieurs éléments. L'élément le plus important était que dans sa demande en vue d'obtenir un logement, M. D avait indiqué qu'il demeurait en Alberta depuis le début de 1998. De plus, la SAP possédait d'autres renseignements qui appuyaient la thèse selon laquelle il vivait en Alberta au début de 1998.

En réponse aux renseignements transmis par la SAP, M. D a expliqué dans une note écrite qu'au début de 1998, il faisait la navette entre le Manitoba et l'Alberta et qu'il s'était finalement établi en Alberta vers le 20 mai 1998.

Renseignements additionnels

Il nous apparaissait que les renseignements fournis par M. D apportaient bien des éclaircissements sur ses déplacements entre le Manitoba et l'Alberta dans les mois précédant son déménagement en Alberta en mai 1998. D'autant plus que certains des renseignements au dossier de la SAP appuyant le refus de donner suite à la réclamation étaient non concluants ou à tout le moins sujets à diverses interprétations. Bien qu'il semblait que le véhicule de M. D avait été vu en Alberta au début de 1998, rien n'indiquait que M. D était resté en Alberta ou qu'il y avait vécu avant mai 1998. Dans sa demande en vue d'obtenir un logement, M. D avait indiqué qu'il vivait en Alberta depuis quelque temps, mais il disait avoir fourni ces renseignements afin d'améliorer ses chances de se trouver un logement. Il croyait que sa demande avait plus de chances d'être acceptée s'il indiquait qu'il s'était établi en Alberta. Nous avons envoyé une copie des renseignements fournis par M. D à la SAP, qui a accepté de les examiner.

Peu après, la SAP nous a informés qu'après avoir examiné de plus près les faits et les circonstances entourant le cas ainsi que les renseignements fournis par M. D, elle acceptait de payer le montant de la réclamation. La SAP était finalement disposée à accepter les explications de M. D au sujet des renseignements fournis dans sa demande en vue d'obtenir un logement et de la raison pour laquelle on avait vu son véhicule en Alberta à différentes reprises au début de 1998.

Notre plaignant était content de savoir qu'on donnerait suite à sa réclamation. Pour notre part, nous étions heureux de constater l'empressement de la SAP à examiner les circonstances entourant ce cas et à reconsidérer sa décision plusieurs mois après son refus de donner suite à la réclamation.

Des clients non responsables d'un accident trouvent la note salée

La situation

En avril 1999, M. T et son fils ont communiqué avec nous au sujet des problèmes qu'ils éprouvaient avec la réclamation du fils à la suite d'un accident. Le fils n'était pas responsable de l'accident et avait soulevé plusieurs questions concernant le degré de protection fourni par la SAP. En outre, M. T disait que la SAP avait refusé de rembourser les dépenses encourues par son fils pour se trouver un autre moyen de transport, ce qu'il trouvait injuste. Cette partie de la réclamation découlait de l'incapacité du fils à utiliser son véhicule après l'accident.

Notre examen

Il est important de noter qu'au moment où nous avons été approchés, la réclamation était toujours à l'étude. Après avoir obtenu de l'information de divers ateliers de réparation automobile, la SAP a accordé une protection supplémentaire pour certaines pièces, mais a maintenu sa position pour d'autres.



Dans un rapport remis à notre bureau, la SAP fournissait une explication de sa position au sujet de la protection pour dommages matériels qui nous apparaissait raisonnable.

Cependant, la SAP refusait de rembourser les dépenses afférentes au transport de remplacement. Après étude des faits et des circonstances entourant diverses questions liées aux réparations, nous trouvions que la demande de compensation pour les dépenses afférentes au transport de remplacement avait du mérite. D'autant plus que pendant plusieurs jours, le fils n'avait pu utiliser son véhicule en raison des difficultés à déterminer quels dommages étaient directement liés à l'accident routier.

La réunion

En décembre 1999, nous avons rencontré le personnel du centre d'indemnisation de la SAP pour examiner les circonstances ayant poussé le fils à faire une demande de compensation. La SAP a alors accepté de considérer la réclamation pour les dépenses afférentes au transport de remplacement, puis nous a fait part des détails à fournir par M. T et son fils.

La résolution

Au début de février 2000, M. T a fourni les détails demandés à la SAP. Plus tard dans le mois, la SAP a confirmé que le centre d'indemnisation procédait au traitement d'un paiement de 373,80 \$ à titre de remboursement des dépenses afférentes au transport de remplacement.

Nous avons alors communiqué avec M. T pour lui dire que la position de la SAP à propos de la protection pour dommages matériels ne nous semblait pas déraisonnable, et l'informer de la décision de rembourser les dépenses afférentes au transport de remplacement encourues par son fils.

Déposition d'un témoin ignorée par l'examineur indépendant L'ombudsman demande à la SAP de reconsidérer les faits

Le problème

En août 1999, nous avons reçu la lettre d'un particulier qui avait été impliqué dans un accident d'automobile. Il écrivait que la SAP le considérait responsable de l'accident à 75 %, malgré le fait qu'un témoin indépendant corroborait les renseignements qu'il avait fournis à la SAP à propos des circonstances de l'accident.

Le particulier indiquait qu'il avait interjeté appel auprès de l'examineur indépendant mais sans succès. Dans sa lettre à notre bureau, il se disait en désaccord avec la décision de l'examineur indépendant. Il trouvait que la décision ne prenait pas en considération les facteurs liés à la question de la responsabilité.

La mesure prise

Nous avons communiqué avec la SAP pour lui demander des éclaircissements à propos de l'examen de la responsabilité. La SAP nous a fait parvenir un rapport indiquant qu'elle jugeait le verdict de responsabilité à l'encontre de notre plaignant raisonnable et que la SAP devait se conformer à la décision rendue par l'examineur indépendant. La SAP a fait également savoir à notre plaignant qu'il pouvait tenter une poursuite contre l'examen de la responsabilité s'il n'était pas d'accord avec la décision de l'examineur indépendant.

Nous avons discuté de la position de la SAP avec notre plaignant, qui a soulevé plusieurs points qui semblaient remettre en cause les conclusions de la SAP



(appuyées par l'examineur indépendant) à l'effet qu'il était responsable de la collision à 75 %. Bien que les circonstances de l'accident faisaient en sorte qu'il était difficile d'établir qu'il était responsable à moins de 50 %, la conclusion à l'effet que l'autre partie n'était responsable qu'à 25 % semblait en contradiction avec l'affirmation faite par le témoin indépendant.

Nouvel examen

Pour répondre à ce sujet de préoccupation, nous avons de nouveau discuté avec la SAP et le dossier de réclamation a été soumis de nouveau à l'examineur indépendant. À la suite de ce nouvel examen, la responsabilité a été répartie à parts égales (50/50).

Notre plaignant a donc reçu un remboursement équivalent à 50 % de la franchise. Le nouvel examen ayant conduit à une réduction de sa responsabilité pour la collision, la SAP lui a remboursé les frais de 25 \$ qu'il avait payés pour obtenir un examen indépendant. Notre plaignant était davantage prêt à accepter un verdict de responsabilité de 50 % et a indiqué qu'il réfléchirait sur la nouvelle décision et la possibilité d'en appeler du verdict de responsabilité auprès d'un tribunal.

En guise de conclusion

Bien que notre plaignant avait toujours la possibilité d'en appeler du verdict de responsabilité auprès d'un tribunal, nous trouvions qu'un particulier ne devrait pas s'y risquer si la conclusion en matière de responsabilité n'était pas appuyée par des faits. Dans le cas qui nous intéresse, la répartition originale de la responsabilité (75/25) ne semblait pas appuyée par des faits. Par ailleurs, étant donné les circonstances de l'accident, la répartition de la responsabilité à parts égales (50/50) ne semblait pas déraisonnable, même si elle ne correspondait pas tout à fait à ce que voulait notre plaignant.

Là encore, l'empressement de la SAP à examiner de nouveau la question en cause constituait une nouvelle preuve de son excellente collaboration.

Hydro Manitoba

- 3 dossiers de plainte reportés à 2000
- 11 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2000
- 42 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2000
- 13 dossiers de plainte fermés en 2000

Tout comme par les années passées, la majorité des échanges concernaient des litiges au sujet de factures résidentielles. Nous avons aussi reçu des plaintes ayant trait à la qualité du service et à l'emplacement de poteaux d'Hydro. Le personnel d'Hydro Manitoba continue de se montrer coopératif avec nous quand nous procédons à nos enquêtes.

Bisbille à propos de l'emplacement d'un compteur

Nous avons reçu une plainte d'un particulier qui disait avoir maille à partir avec Hydro Manitoba depuis un certain nombre d'années à propos de l'emplacement de son compteur dans sa cour, qui rendait pratiquement impossible sa lecture. Notre plaignant était incapable d'envoyer ses lectures de compteur et recevait des factures estimatives qu'il considérait comme erronées. Il disait que ses retards dans ses paiements étaient dus en partie à ces factures inexactes.



Le compteur était placé à un endroit peu élevé. Après l'installation du compteur, un chemin sans ouvrage de drainage avait été construit à proximité. La construction de ce chemin et les fortes précipitations avaient envenimé le problème à un point tel que l'endroit où se trouvait le compteur était devenu un marais rempli de roseaux et de millet. Le plaignant disait qu'il n'arrivait plus à se rapprocher suffisamment du compteur et qu'il devait recourir à des moyens ingénieux pour en faire la lecture. Par exemple, il avait dû à plusieurs reprises utiliser son fusil à lunette pour y parvenir. Le plaignant affirmait aussi que des représentants d'Hydro Manitoba s'étaient rendus sur les lieux pour faire une lecture réelle mais qu'ils avaient dû emprunter son canot pour se rapprocher du compteur. Le plaignant disait qu'il avait fait part de ses doléances à Hydro Manitoba à de nombreuses reprises mais sans succès.

Nous avons fait enquête auprès d'Hydro Manitoba qui a reconnu que le compteur se trouvait dans un endroit maintenant entouré d'eau, ce qui rendait sa lecture extrêmement difficile. Une question de sécurité était également soulevée, car on se demandait s'il ne valait pas mieux couper l'électricité se rendant au compteur.

À Hydro Manitoba, on disait avoir tenté à plusieurs reprises de communiquer avec le plaignant pour discuter du problème et trouver des façons de le régler, mais que le plaignant n'avait jamais retourné les appels.

Nous avons donc rencontré le plaignant. Il disait que plusieurs raisons expliquaient pourquoi il n'avait pu rencontrer les représentants d'Hydro Manitoba et que son intention n'était pas de faire perdurer le problème. Nous avons fait part de la position du plaignant à Hydro Manitoba et avons obtenu confirmation que les deux parties étaient prêtes à se parler dans le but de corriger la situation. Une rencontre a été fixée à une date précise.

Les parties se sont rencontrées dans la cour du plaignant et ont convenu que le compteur se trouvait dans un secteur inondé à longueur d'année. Hydro Manitoba a confirmé au plaignant que l'emplacement du compteur rendait sa lecture extrêmement difficile. Hydro Manitoba acceptait de placer le compteur ailleurs sans frais pour le plaignant et d'examiner le compte du plaignant afin de recenser puis d'annuler les frais reposant sur une lecture erronée. Enfin, pour montrer sa bonne volonté, Hydro Manitoba a accepté de réduire de moitié le supplément de retard du plaignant.

Législation

L'objectif du bureau de l'ombudsman 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*.

La consultation des lois susmentionnées est possible en visitant notre site Web (www.ombudsman.mb.ca).