

Ombudsman  Manitoba

Responsabilité
administrative

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 2002

Monsieur George Hickers
Président de l'Assemblée législative
Province du Manitoba
Palais législatif, bureau 244
Winnipeg (Man.) R3C 0V8

Monsieur,

Conformément à l'article 42 de la *Loi sur l'ombudsman*, je suis heureux de déposer le trente-deuxième rapport annuel de l'ombudsman pour l'année civile allant du 1er janvier au 31 décembre 2001.

Recevez, Monsieur, mes salutations distinguées,

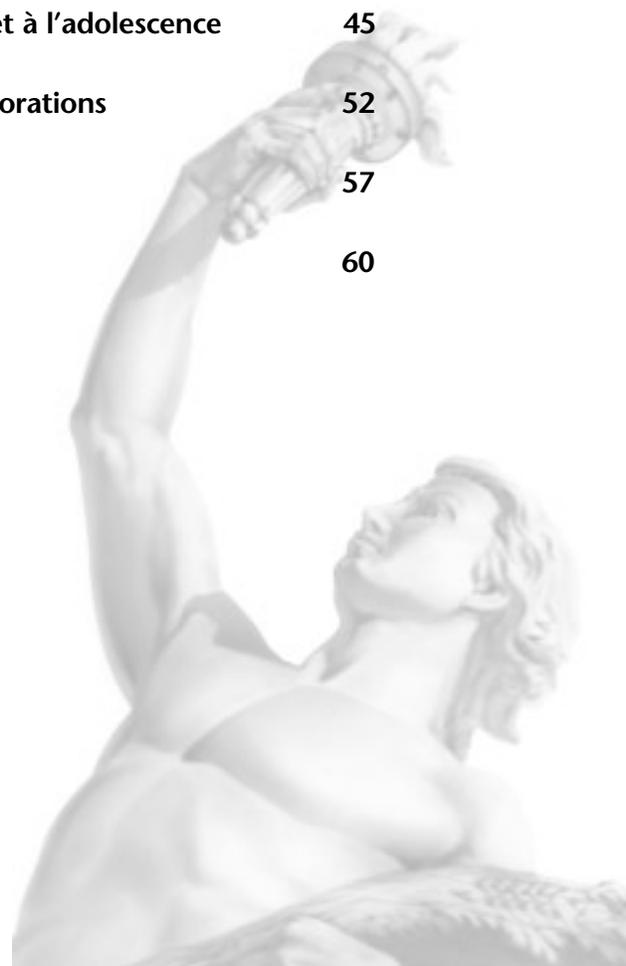
L'original est signé par

Barry E. Tuckett
Ombudsman du Manitoba



TABLE DES MATIÈRES

	Page
Personnel en date de décembre 2001	
Division Ombudsman :	
Donna M. Drever Ombudsman adjointe	
Corinne Caron Enquêteuse principale	
Cheryl Ritlbauer Enquêteuse principale	
Linda Barker Enquêteuse	
Robert W. Gates Enquêteur	
Kris Ramchandrar Enquêteuse	
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, Examen de conformité	
Nancy Love Directrice, Vérification de conformité	
Valerie Gural Chargée des vérifications de conformité	
Debbie Haddad Chargée des vérifications de conformité	
Carol Markusoff Chargée des vérifications de conformité	
Darren Osadchuk Chargé des vérifications de conformité	
Aurele Teffaine Chargé des vérifications de conformité	
Katherine Wong Chargée des vérifications de conformité	
Administration :	
Laura Foster Chef de bureau	
Helen Hicks Commis au soutien administratif	
Jacquie Laberge Aide à l'accueil	
Felicia Palmer Commis au soutien administratif	
Message de l'ombudsman	4
Revue de l'année 2001	6
Statistiques	9
Sommaires de cas : gouvernement provincial	21
Enseignement postsecondaire Manitoba	22
Agriculture et Alimentation Manitoba	23
Services à la famille et Logement Manitoba	28
Santé Manitoba	29
Justice et Procureur général Manitoba	32
Travail et Immigration Manitoba	41
Transports et Services gouvernementaux Manitoba	42
Services à l'enfance et à l'adolescence	45
Commissions et corporations	52
Municipalités	57
Législation	60



Message de l'ombudsman du Manitoba



Barry E. Tuckett
Ombudsman du Manitoba

Pendant la rédaction du rapport annuel de l'ombudsman 2001, j'ai appris que le Comité permanent des privilèges et élections de l'Assemblée avait recommandé le renouvellement de mon mandat d'ombudsman pour une durée de six ans. La recommandation de ce comité représentant tous les partis de l'Assemblée législative a été acceptée et mon nouveau mandat a débuté le 2 mars 2002.

Le processus de nomination n'est pas seulement symbolique, il incarne l'essence même du bureau. L'Assemblée législative exprime ainsi sa certitude que la personne dont elle recommande la nomination comme ombudsman est impartiale, objective et non partisane (et perçue comme telle) dans l'exercice de ses fonctions et responsabilités en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*. Ces caractéristiques sont fondamentales, car le degré de confiance et d'engagement de l'Assemblée législative, du gouvernement et du public joue un rôle essentiel sur l'efficacité du bureau et de son personnel.

En tant que haut fonctionnaire de l'Assemblée indépendant, l'ombudsman fait enquête sur des plaintes concernant des questions administratives déposées contre des organismes publics. Au nom de l'Assemblée, l'ombudsman cherche à trouver des solutions informelles, non accusatoires et non juridiques aux litiges au moyen de la persuasion, d'enquêtes et de recommandations. Le rôle de l'ombudsman est de faire en sorte que le gouvernement soit ouvert et responsable et que le public croit en la capacité de nos institutions publiques à respecter les principes d'impartialité et d'équité.

Le bureau a contribué au règlement de milliers de litiges au fil des ans. Mais cela ne devrait pas être perçu comme une indication que la fonction publique du Manitoba n'est pas serviable et professionnelle. Bien au contraire, mon expérience après toutes ces années démontre que notre fonction publique travaille fort et qu'elle est qualifiée. Mais la prestation des services gouvernementaux peut connaître parfois des ratés. Aucun système n'est parfait. Le gouvernement est confronté aux restrictions budgétaires, aux complexités techniques et juridiques croissantes, aux pressions politiques et publiques et à des demandes de service qui ne cessent d'augmenter et qui peuvent être très difficiles, sinon impossibles à satisfaire. Sous de telles conditions, des fautes, des mauvais jugements, des délais indus et des erreurs humaines sont toujours possibles. En pareil cas, c'est dans la façon dont l'organisme concerné corrige le tir que l'on mesure véritablement son degré d'engagement envers le principe d'impartialité.

Démontrer son engagement envers le principe d'impartialité n'est pas toujours facile

Nous hésitons parfois à reconnaître nos fautes par crainte du ridicule ou des conséquences. Corriger une erreur peut prendre du temps ou engendrer des coûts. On peut aussi craindre que la reconnaissance et la correction d'une erreur ne créent un précédent.

Le bureau de l'ombudsman a été créé afin de s'assurer que le gouvernement manifeste, respecte et maintient son engagement envers le principe d'impartialité. Le rôle de l'ombudsman est de procéder à un examen exhaustif des mesures, des décisions ou des omissions administratives et de proposer des conclusions objectives, une opinion indépendante et des recommandations impartiales fondées sur le bon sens et des normes équitables qui ne créent pas de précédent. L'organisme public qui fait montre d'impartialité, d'équité et de responsabilité valorise et défend le rôle de l'ombudsman.

Comme je l'ai déjà dit, la majorité des fonctionnaires et des gens reconnaissent la valeur démocratique fondamentale d'un examen indépendant des mesures et des décisions administratives du gouvernement. Je suis heureux de constater que la plupart respectent notre rôle. Mais je dois ajouter que

ce n'est pas toujours le cas et je m'inquiète de ce qui m'apparaît parfois comme un manque d'égard même flagrant envers l'organisme indépendant de l'Assemblée qu'est le bureau de l'ombudsman.

Certains ministères et organismes semblent considérer notre bureau comme le défenseur du plaignant ou comme un adversaire. Cette attitude nous place en situation de conflit avec le gouvernement alors que ce ne devrait pas être le cas.

On dirait parfois que certains ministères et organismes ne comprennent et n'apprécient pas le rôle de l'ombudsman. C'est le cas quand les réponses à nos demandes nous parviennent après de longs délais, quand nos recommandations sont rejetées avec peu ou pas d'explications et quand il faut une enquête publique plutôt qu'une recommandation de l'ombudsman pour régler un litige. Ces difficultés à résoudre des litiges causent des retards qui sont frustrants non seulement pour notre bureau, mais aussi pour la population que nous desservons au nom de l'Assemblée législative.

L'ampleur des effets de ces facteurs sur la confiance du public en notre capacité de contribuer au règlement des litiges avec le gouvernement est difficile à mesurer. Mais un fait demeure : Si notre bureau ne parvient pas à régler un grief justifié à point nommé avec le pouvoir d'enquête dont il dispose, et ce, en toute objectivité, quelles sont les chances de réussir d'une personne ordinaire?

Parmi les sommaires de cas de ce rapport annuel, nous faisons état de deux cas pour lesquels Agriculture Manitoba a rejeté nos recommandations. Le ministère n'a pas contesté les faits que nous lui avons présentés. Il n'a pas dit que nos conclusions étaient fausses ou déraisonnables. Il me semble que le ministère ne voulait tout simplement pas accepter nos recommandations et qu'il n'a pas examiné la question comme il se doit. Je crois que le ministère a considéré nos recommandations comme une autre opinion sans plus et qu'il ne leur a pas accordé toute l'attention et tout le respect auxquels un bureau indépendant de l'Assemblée législative est en droit de s'attendre.

Il ne s'agit malheureusement pas d'incidents isolés. Il y a plusieurs cas à l'étude pour lesquels je crois qu'un ministère ou un organisme a démontré une incompréhension de notre rôle ou un manque d'égard envers notre bureau. Je ne peux rapporter ces cas à l'Assemblée législative pour le moment, car nous tentons toujours de régler les questions en cause à l'amiable.

Être engagé dans des conflits inutiles avec le gouvernement a parfois de quoi décourager. Mais il est important de signaler que notre bureau a toute la confiance de l'Assemblée législative. En 1997, on a modifié la législation existante afin d'étendre le rôle de surveillance de l'ombudsman à toutes les municipalités à l'exception de la Ville de Winnipeg. Le mandat du bureau s'est élargi considérablement en 1997 et 1998 avec les responsabilités qui lui ont été conférées en matière de surveillance par le pouvoir de la législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, qui s'applique à un large éventail d'organismes publics et de dépositaires de renseignements médicaux personnels, dont divers établissements de soins de santé, organismes de services de santé et professionnels de la santé. Pendant la rédaction du présent rapport annuel, le mandat de l'ombudsman en vertu de la *Loi sur l'ombudsman* s'est élargi de nouveau et s'étendra à la Ville de Winnipeg à compter de janvier 2003.

Tout en appréciant la confiance que nous témoigne l'Assemblée législative en élargissant le rôle de notre bureau, je me dois de répéter des propos que j'ai énoncés dans le rapport annuel de l'ombudsman de 2000 :

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.

J'espère qu'en réitérant mes préoccupations dans le rapport annuel de 2001, je réussirai à attirer l'attention sur ce que je considère comme un besoin pressant, qui nécessite un engagement clair et concret de la part du gouvernement et de l'Assemblée législative envers la raison d'être et la valeur du rôle de l'ombudsman.



Revue de l'année 2001

Nous avons reçu environ 3 800 plaintes officielles et demandes de renseignements du public, qui se rapportaient en grande partie aux mesures et aux décisions du gouvernement provincial et des municipalités.

En 2001, nous avons reçu 719 plaintes officielles et répondu à environ 3 100 demandes de renseignements du public, auxquelles s'ajoutent les 226 dossiers de plainte reportés des années précédentes. Le bureau a donc examiné 945 dossiers au cours de l'année. Il a fermé 687 dossiers de plainte et en a reporté 258 à 2002.

Parmi les plaintes examinées en 2001 :

- 16 % ont été réglées;
- 2 % ont été partiellement réglées;
- 13 % ont été jugées non fondées;
- 24 % ont été abandonnées une fois des renseignements fournis;
- 11 % ont été abandonnées par l'ombudsman (3 %) ou par le client (8 %);
- 4 % ont été abandonnées à la suite d'une aide offerte;
- 3 % ont été refusées;
- 27 % ont été reportées à 2002.

Ouverture de nombreux dossiers à l'initiative de l'ombudsman

En vertu de la *Loi sur l'ombudsman*, ce dernier peut faire enquête sur des mesures et des décisions administratives après réception d'une plainte écrite ou de sa propre initiative. Par exemple, lorsqu'il y a enquête et que des recommandations sont faites à un ministère ou à un organisme au sujet d'une question administrative, l'ombudsman ouvre un dossier afin de vérifier la mise en œuvre de ces recommandations. L'ombudsman ouvre aussi un dossier lorsqu'une plainte en particulier souligne le besoin d'un examen plus systémique de la politique ou des procédures administratives d'un organisme public.

En 2001, l'ombudsman a ouvert quatre dossiers dans le but de vérifier des mesures et des décisions administratives prises à la suite de recommandations découlant d'une enquête. L'ombudsman a également ouvert des dossiers afin d'examiner :

- le recours à l'isolement préventif et l'utilisation de chaises de contention dans les établissements correctionnels;
- la désignation du Centre manitobain de la jeunesse comme lieu sûr pour les jeunes arrêtés en vertu de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* et comme centre de désintoxication en vertu de la *Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété*;
- le processus administratif lié à l'ajout de noms dans le registre concernant les mauvais traitements;
- les politiques et les procédures suivies par le curateur public pour retracer les comptes de banque inactifs de ses clients qui ont été transférés dans des comptes inactifs de la Banque du Canada.

Les dossiers ouverts à l'initiative de l'ombudsman peuvent être complexes et exiger du temps, mais ont l'avantage d'éviter les plaintes inutiles et d'amener les pratiques, les procédures et les politiques du gouvernement à respecter le principe d'impartialité.

Présentations d'exposés

En 2001, nous avons continué à présenter des exposés sur le rôle de l'ombudsman à divers groupes et organismes. Notre personnel s'est adressé aux surveillants et aux cadres du service de soins psychiatriques du Centre des sciences de la santé. Il a aussi présenté des exposés aux agents de correction et au personnel d'Aide à l'emploi et au revenu, ainsi qu'aux jeunes du Centre manitobain de la jeunesse et du Centre Agassiz pour la jeunesse. Notre personnel a visité diverses institutions gouvernementales, dont les centres correctionnels, ce qui lui a permis de rencontrer des directeurs et des gestionnaires de ministères et d'organismes pour discuter de notre rôle et de nos fonctions. Nous avons pris part à des réunions annuelles, à des journées portes ouvertes et à d'autres activités spéciales sur demande, et participé à la Journée du droit, que l'on souligne chaque année au palais de justice.

Nous recevons aussi de nombreuses invitations d'organismes publics et autres pour parler du rôle de l'ombudsman, que nous acceptons avec plaisir. Nous sommes notamment invités à prononcer des allocutions dans des classes de l'Université de Winnipeg, de l'Université du Manitoba, du programme d'orientation des stagiaires en gestion de la fonction publique et du programme de stage à l'Assemblée législative.

Tout en reconnaissant l'importance de l'éducation publique, nous demeurons déterminés à réduire notre retard et à maintenir des relations professionnelles et courtoises avec les organismes publics et les personnes que nous desservons. Nous cherchons toujours des moyens d'améliorer et de rationaliser notre processus d'enquête et de règlement des plaintes en privilégiant une approche informelle, non accusatoire et non juridique.

Il nous apparaît nécessaire et très important de passer bon nombre d'heures par année à écouter les plaignants et les organismes publics, à expliquer notre rôle et notre façon de procéder, à rendre nos conclusions et nos opinions plus limpides et à en expliquer les raisons, et à examiner les protestations des personnes en désaccord avec nos mesures et nos décisions. Bien souvent, un examen approfondi et impartial ne suffit pas. Une bonne capacité d'écoute est requise et il faut du temps, de la patience et du tact pour mettre fin à des litiges particulièrement acrimonieux.

Le personnel professionnel de notre bureau doit non seulement établir les faits, analyser, sensibiliser et interpréter la législation, mais aussi tenter de régler les plaintes à l'amiable en faisant valoir ses aptitudes d'animateur, de conciliateur et de médiateur. Nous croyons que le gouvernement, l'Assemblée législative et le public sont bien desservis par le personnel de notre bureau, qui fait preuve chaque jour de la force de caractère et du dévouement requis pour remplir le rôle important qu'il joue en faveur des principes d'impartialité et d'équité au sein du gouvernement.

Statistiques

Le bureau de l'ombudsman a ouvert 719 nouveaux dossiers de plainte pendant l'année. De ce nombre, il en a fermé 523 et a répondu à 3 108 demandes de renseignements téléphoniques. Le bureau a aussi fermé 164 des 226 dossiers de plainte reportés des années précédentes.

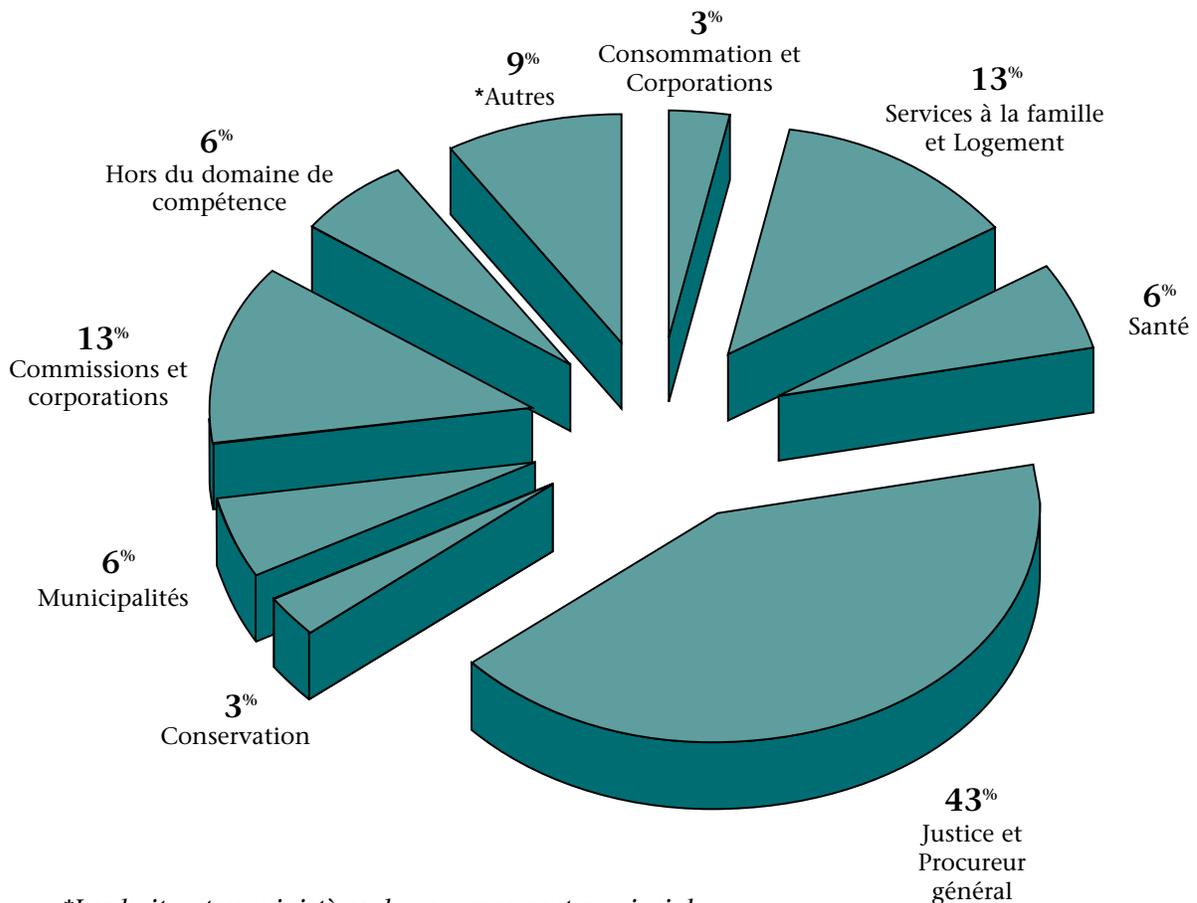


Vue d'ensemble des dossiers de plainte que le bureau de l'ombudsman a examinés en 2001

Disposition des dossiers de plainte

Nouveaux dossiers de plainte ouverts en 2001	719
Dossiers de plainte reportés des années précédentes	<u>226</u>
Total des dossiers de plainte examinés en 2001	945
Dossiers de plainte ouverts en 2001 et fermés pendant l'année	523
Dossiers de plainte reportés des années précédentes fermés en 2001	<u>164</u>
Total des dossiers de plainte fermés en 2001	687
Total des dossiers de plainte reportés à 2002	258

719 nouveaux dossiers de plainte



Nouveaux dossiers de plainte ouverts en 2001 par ministère ou organisme

MINISTÈRES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL (545)

Enseignement postsecondaire (2)	
Agriculture et Alimentation (2)	
Généralités	1
Société d'assurance-récolte du Mb	1
Conservation (19)	
Généralités	1
Initiative de l'ombudsman	1
Consommation et Corporations (22)	
Généralités	5
Office de la protection du consommateur	1
Dir. de la location à usage d'habitation	11
Comm. de la loc. à usage d'habitation	5
Culture, Patrimoine et Tourisme (2)	
Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse (11)	
Généralités	10
Aide aux étudiants	1
Services à la famille et logement (91)	
Généralités	17
Services à l'enfant et à la famille	19
Aide à l'emploi et au revenu	39
Bureau de logement du Manitoba	8
Comité consultatif des services sociaux	5
Initiative de l'ombudsman	3
Finances (3)	
Santé (40)	
Généralités	12
Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances	1
Centre des sciences de la santé	2
Centre de traitement pour enfants et adolescents	1
Santé mentale	3
Centre de santé mentale de Selkirk	7
Offices régionaux de la santé	13
Initiative de l'ombudsman	1
Affaires intergouvernementales (4)	
Justice et Procureur général (308)	
Généralités	23
Centre Agassiz pour la jeunesse	14
Centre correctionnel de Brandon	27
Centre correctionnel de Headingley	114
Centre correctionnel de Milner Ridge	7
Centre correctionnel de Portage	15
Centre correctionnel de The Pas	3
Centre de détention provisoire de Wpg	38
Exécution des ordonnances	18
Commission des droits de la personne	2
Aide juridique Manitoba	8
Curateur public	15
Centre manitobain de la jeunesse	9
Tribunaux	8
Initiative de l'ombudsman	7

Travail et Immigration (16)	
Généralités	3
Normes d'emploi	10
Commission du travail du Manitoba	3
Transports et Serv. gouvernementaux (25)	
Généralités	14
Permis et Immatriculations	11

COMMISSIONS ET CORPORATIONS (95)

Commission des accidents du travail (26)	
Corporations et affaires extra-ministérielles (69)	
Centra Gas	3
Hydro Manitoba	7
Corporation manitobaine des loteries	1
Société d'assurance-publique du Mb	58

ADMINISTRATIONS MUNICIPALES (36)

HORS DU DOMAINE DE COMPÉTENCE (43)

Ville de Winnipeg (2)	
Ministères et organismes fédéraux (5)	
Affaires privées (35)	
Assemblée législative (1)	

Total des dossiers de plainte	719
--------------------------------------	------------



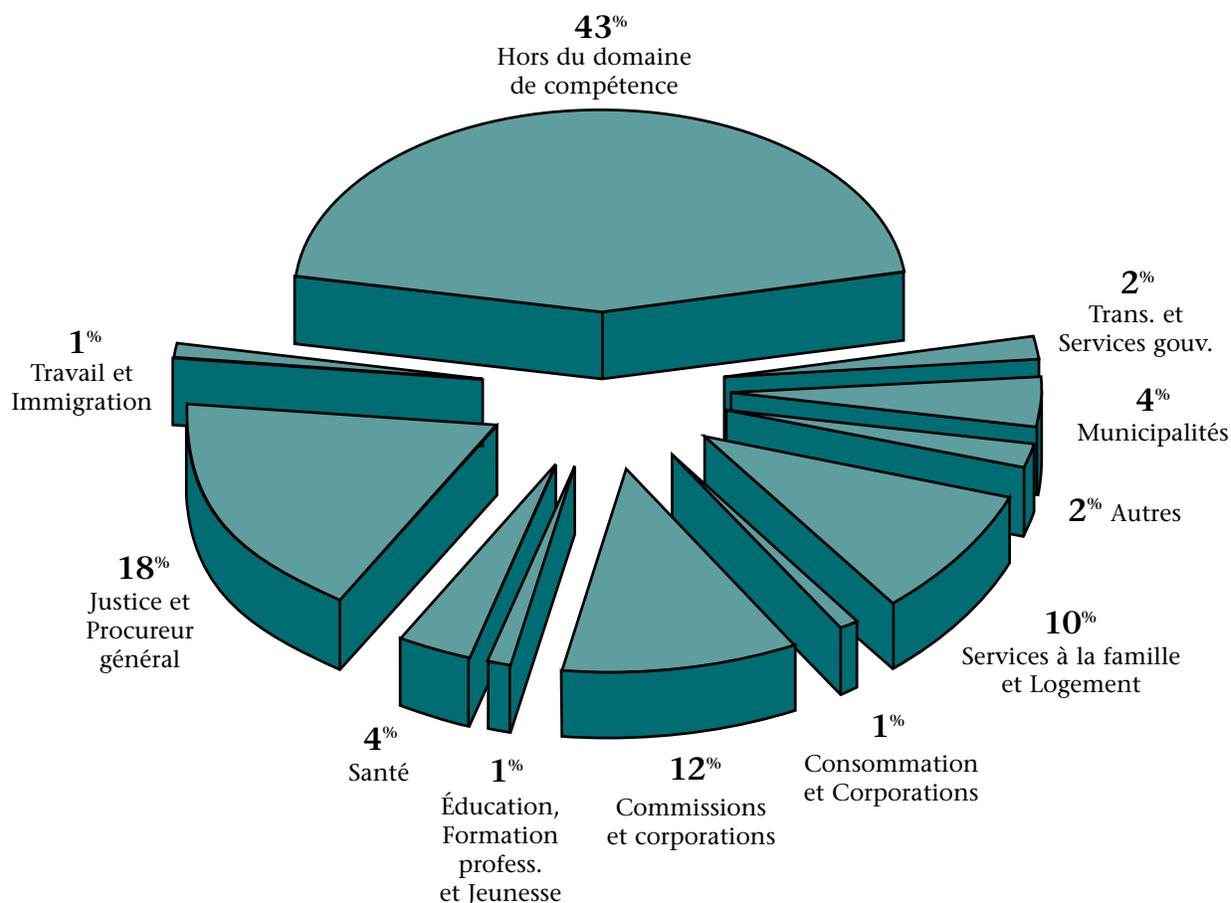
Raisons pour lesquelles on nous a téléphonés en 2001

Au cours de la dernière année, la nature des demandes de renseignements que nos bureaux de Winnipeg et de Brandon ont reçues par téléphone ou des personnes qui se présentent pour discuter d'une plainte a peu changé. Toutes ces demandes sont classées à titre de demandes de renseignements téléphoniques.

Les plaignants peuvent changer mais les problèmes demeurent les mêmes. Le manque de communication et de compréhension entre le public et les fonctionnaires est un thème qui revient constamment dans les appels que nous recevons. Certains de nos interlocuteurs nous disent qu'ils ne sont pas au courant des voies d'appel qui s'offrent à eux s'ils sont insatisfaits du service qu'ils reçoivent ou des décisions rendues. Le système téléphonique automatisé et le fait d'avoir à attendre deux ou trois jours avant de recevoir une réponse à un appel engendrent aussi de la frustration.

Nous continuons à jouer un rôle important comme source de référence. Parmi les appels téléphoniques reçus et les contacts personnels établis par notre personnel de soutien et nos préposés à l'accueil, 44 % portaient sur des plaintes qui ne relèvent pas de notre mandat, comme des plaintes concernant des écoles, la décision d'un tribunal, des ministères et organismes fédéraux, des plaintes de consommateurs ou des disputes d'ordre privé.

Le graphique ci-dessous fait la répartition des 3 108 demandes de renseignements que nous avons reçues en 2001. Il s'agit des demandes pour lesquelles notre bureau n'a pas eu à intervenir officiellement. Le demandeur a été dirigé vers la ressource ou l'organisme d'appel approprié. Les renseignements fournis dès le départ règlent souvent la question et aucune autre mesure n'est nécessaire.





MINISTÈRES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL (1,110)

Affaires autochtones et du Nord (1)	
Agriculture et Alimentation (9)	
Généralités	5
Société d'assurance-récolte du Manitoba	4
Commission de la fonction publique (1)	
Conservation (31)	
Consommation et Corporations (51)	
Généralités	8
Dir. de la location à usage d'habitation	39
Comm. de la location à usage d'habitation	4
Culture, Patrimoine et Tourisme (1)	
Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse (20)	
Généralités	14
Aide aux étudiants	6
Conseil exécutif (1)	
Services à la famille et Logement (330)	
Généralités	22
Services à l'enfant et à la famille	69
Aide à l'emploi et au revenu	206
Bureau de logement du Manitoba	33
Finances (4)	
Santé (130)	
Généralités	34
Centre des sciences de la santé	6
Santé mentale	59
Centre de santé mentale de Selkirk	8
Offices régionaux de la santé	23
Affaires intergouvernementales (4)	
Justice et Procureur général (467)	
Généralités	45
Centre Agassiz pour la jeunesse	2
Centre correctionnel de Dauphin	8
Centre correctionnel de Brandon	81
Centre correctionnel de Headingley	109
Centre correctionnel de Milner Ridge	8
Centre correctionnel de Portage	31
Centre correctionnel de The Pas	31
Centre de détention provisoire de Wpg	32
Exécution des ordonnances alimentaires	20
Commission des droits de la personne	10
Aide juridique Manitoba	16
Curateur public	34
Centre manitobain de la jeunesse	6
Tribunaux	34

Travail et Immigration (15)	
Généralités	5
Normes d'emploi	15
Commission du travail du Manitoba	5
Transports et Services gouvernementaux(45)	
Généralités	25
Permis et Immatriculations	20

COMMISSIONS ET CORPORATIONS (518)

Commission des accidents du travail (107)	
Corporations et affaires extra-ministérielles (411)	
Généralités	2
Hydro Manitoba	31
Centra Gas	30
Corporation manitobaine des loteries	1
Société d'assurance-publique du Mb	347

MUNICIPALITÉS (110)

HORS DU DOMAINE DE COMPÉTENCE (1,370)

Ville de Winnipeg	35
Ministères et organismes fédéraux (182)	
Généralités	162
Assurance-emploi	12
GRC	3
Revenu Canada	5
Affaires privées (1 153)	
Généralités	1 052
Consommateurs	49
Médecins	12
Hôpitaux	8
Avocats	7
Écoles	25

Nombre total d'appels téléphoniques 3,108



Dossiers de plainte reportés des années précédentes

Ministère ou catégorie	Total	Aide offerte	Refusées	Aband. (client)	Aband. (omb.)	Renseign. fournis	Non fondées	Part. réglées	Recomm.	Réglées	À l'étude
Ministères du gouvernement provincial	154										
Agriculture et Alimentation	10										
Généralités	8	-	-	-	-	-	3	-	-	-	5
Société d'assurance-récolte du Manitoba	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Commission de la fonction publique	1										
Conservation	22	1	-	2	2	-	1	-	-	3	13
Consommation et Corporations	10										
Généralités	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Commission des valeurs mobilières	4	-	-	-	-	1	3	-	-	-	-
Direction de la location à usage d'habitation	3	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-
Comm. de la location à usage d'habitation	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Culture, Patrimoine et Tourisme	1										
Généralités	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Éducation, Formation profess. et Jeunesse	3										
Généralités	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Aide aux étudiants	2	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-
Services à la famille et Logement	12										
Généralités	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Services à l'enfant et à la famille	7	-	-	1	-	-	-	-	-	1	5
Aide à l'emploi et au revenu	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Bureau de logement du Manitoba	3	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-
Santé	10										
Généralités	6	-	-	-	-	-	3	-	-	2	1
Centre des sciences de la santé	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Office régional de la santé	3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
Affaires intergouvernementales	2										
Généralités	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Justice et Procureur général	71										
Généralités	15	-	-	1	4	1	2	1	-	2	4
Centre Agassiz pour la jeunesse	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Centre correctionnel de Brandon	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Centre correctionnel de Headingley	16	-	-	2	-	5	5	3	-	1	-
Centre correctionnel de Portage	9	-	-	2	-	-	5	1	-	-	1
Centre correctionnel de The Pas	5	-	-	-	-	1	-	-	-	4	-
Centre de détention provisoire de Winnipeg	8	-	-	-	-	-	4	-	-	2	2
Exécution des ordonnances alimentaires	4	-	-	-	-	1	1	-	-	2	-
Commission des droits de la personne	4	1	-	1	-	-	1	-	-	-	1
Aide juridique Manitoba	3	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-
Curateur public	5	1	-	-	1	-	1	-	-	1	1
Travail et Immigration	3										
Généralités	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Normes d'emploi	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Commission du travail du Manitoba	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Transports et Services gouvernementaux	9										
Généralités	7	1	-	-	-	1	3	-	-	-	2
Permis et Immatriculations	2	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Boards & Corporations	71										
Commission des accidents du travail	16										
Généralités	16	-	-	1	-	-	7	-	-	1	7
Corporations et affaires extra-ministérielles	26										
Hydro Manitoba	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Corporation manitobaine des loteries	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Société d'assurance publique du Manitoba	24	-	-	1	-	5	11	2	-	3	2
Municipal Government	34										
Nion-Jurisdictional	1										
Affaires privées	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Total Complaints	226	5	-	14	12	23	74	9	-	27	62



À la fin de 2001, il y avait 226 plaintes toujours à l'étude :

- 181 remontaient à 2000
- 33 remontaient à 1999
- 10 remontaient à 1998
- 1 remontait à 1997
- 1 remontait à 1996

Nous avons fermé 164 ou 73 % de ces plaintes à l'étude. Parmi les 62 plaintes toujours à l'étude :

- 39 remontent à 2000
- 16 remontent à 1999
- 5 remontent à 1998
- 1 remonte à 1997
- 1 remonte à 1996



New Complaint Files Received in 2001 by Category and Disposition

Ministère ou catégorie	Total	Aide offerte	Refusées	Aband. (client)	Aband. (omb.)	Rensei. fournis	Non fondées	Part. réglées	Réglées	(1) Recommendation (A) (NA)	À l'étude
Ministères du gouvernement provincial	545										
Enseignement postsecondaire	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-
Agriculture et Alimentation	2										
Généralités	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Société d'assurance-récolte du Manitoba	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Conservation	19										
Généralités	17	-	1	1	-	3	-	-	1	-	11
Initiative de l'ombudsman	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Consommation et Corporations	22										
Généralités	5	-	-	1	-	-	-	-	-	-	4
Office de la protection du consommateur	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Direct. de la location à usage d'habitation	11	-	-	1	-	5	-	-	1	-	4
Com. de la location à usage d'habitation	5	-	-	-	1	1	-	-	1	-	2
Culture, Patrimoine et Tourisme	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse	11										
Généralités	10	-	2	-	1	2	-	-	1	-	4
Aide aux étudiants	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Services à la famille et Logement	91										
Généralités	17	-	2	1	1	6	1	-	2	-	4
Services à l'enfant et à la famille	19	1	-	1	1	6	2	-	-	-	8
Aide à l'emploi et au revenu	39	-	2	3	-	8	5	2	14	-	5
Bureau de logement du Manitoba	8	-	-	-	-	4	1	-	2	-	1
Comité consultative des services sociaux	5	-	-	-	-	2	3	-	-	-	-
Initiative de l'ombudsman	3	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2
Finances	3	-	1	-	-	1	-	-	-	-	1
Santé	40										
Généralités	12	3	-	1	1	-	1	-	4	-	2
Fondation manito-baine de lutte contre les dépendances	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Centre des sciences de la santé	2	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-
Centre de traitement pour enfants et adolescents	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Santé mentale	3	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-
Centre de santé mentale de Selkirk	7	-	-	1	1	1	1	1	-	-	2
Offices régionaux de la santé	13	1	-	-	-	3	2	-	3	-	4
Initiative de l'ombudsman	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Affaires inter-gouvernementales	4	-	-	-	-	1	-	-	1	-	2

(1) Recommendation (A) = Accepted, (NA) = Not Accepted



Ministère ou catégorie	Total	Aide offerte	Refusées	Aband. (client)	Aband. (omb.)	Rensei. fournis	Non fondées	Part. réglées	Réglées	(1) Recom-mendation (A) (NA)	À l'étude
Justice et Procureur général	308										
Généralités	23	-	3	1	-	7	3	-	3	-	6
Centre Agassiz pour la jeunesse	14	-	-	2	-	1	4	-	3	-	4
Centre correctionnel de Brandon	27	1	-	1	-	6	8	-	3	-	8
Centre correctionnel de Headingley	114	3	-	14	3	21	18	3	34	-	18
Centre correctionnel de Milner Ridge	7	-	-	1	-	-	2	-	2	-	2
Centre correctionnel de Portage	15	-	-	-	-	6	3	-	5	-	1
Centre correctionnel de Le Pas	3	-	-	1	-	-	-	-	2	-	-
Centre de détention provisoire de Wpg	38	1	-	6	-	8	8	1	7	-	7
Exécution des ordonnances	18	1	1	-	-	8	1	-	2	-	5
Commission des droits de la personne	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Aide juridique du MB	8	1	-	-	-	2	2	-	1	-	2
Curateur public	15	2	-	-	1	4	3	-	1	-	4
Centre manitobain de la jeunesse	9	1	-	3	-	2	-	-	1	-	2
Tribunaux de l'ombudsmans	8	-	1	1	2	1	-	1	2	-	-
	7	-	-	-	-	-	-	1	-	-	6
Travail et Immigration	16										
Généralités	3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
Normes d'emploi	10	-	1	-	-	2	-	1	1	-	5
Commission du travail du Manitoba	3	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-
Transports et Servi-ces gouvernement.	25										
Généralités	14	-	-	1	1	2	2	-	1	-	7
Permis et Immatriculations	11	1	1	-	-	3	4	-	-	-	2
Boards & Corporations	95										
Commission des accidents du travail	26	3	2	2	2	3	2	-	1	-	11
Corp. et affaires extra-ministérielles	69										
Centra Gas	3	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1
Hydro Manitoba	7	-	-	-	-	4	-	-	-	-	3
Corporation manito-baine des loteries	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Société d'assurance publique du Manitoba	58	3	-	3	3	11	8	2	10	-	18
Municipalities	36										
Non-Jurisdictional	43										
Ville de Winnipeg	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ministères et orga-nismes fédéraux	5	-	1	-	1	3	-	-	-	-	-
Affaires privées	35	1	1	4	3	25	-	-	-	-	1
Assemblée législative	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Complaints	719	29	20	56	23	173	93	16	113	-	196



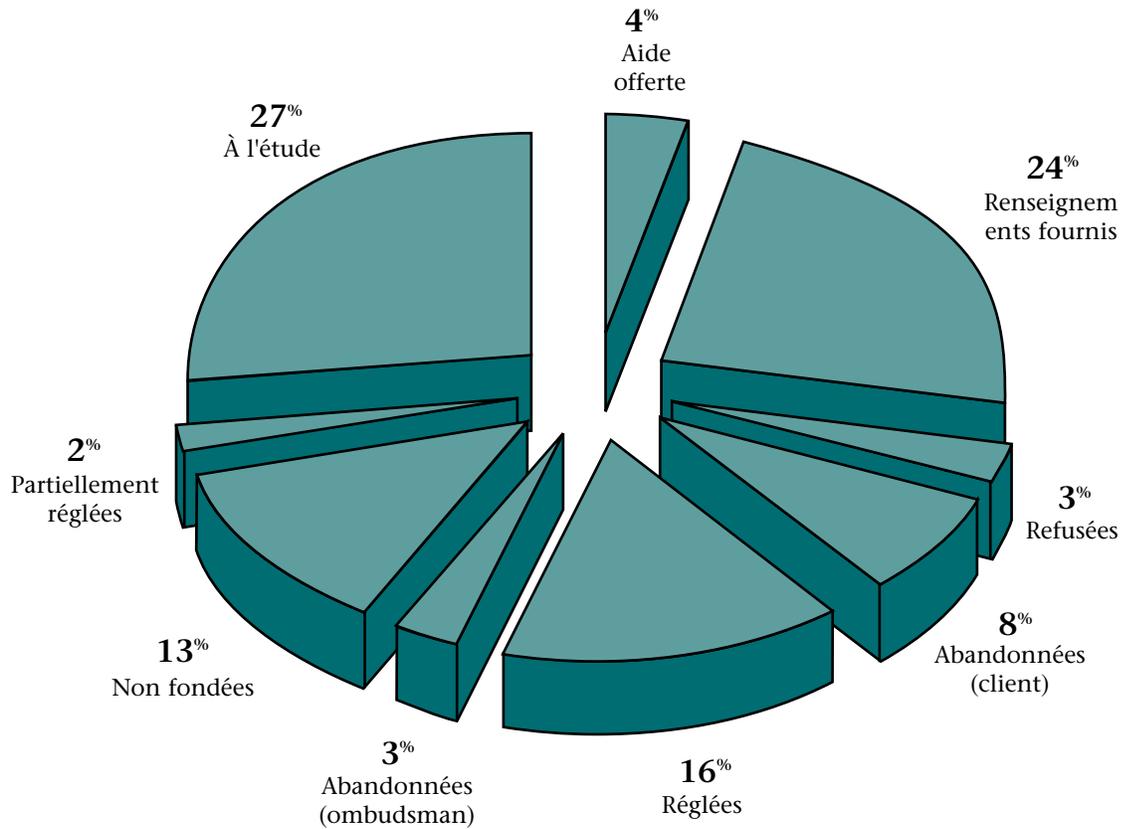
Où demeuraient les gens qui ont déposé des plaintes officielles en 2001?

Altona	1	Little Saskatchewan		Thompson	2
Anola	1	First Nation	1	Tyndall	2
Arborg	1	Lorette	1	Vermette	1
Arnaud	1	Low Farm	1	Virden	1
Arnes	1	McCreary	1	Waskada	1
Beaconia	1	Minitonas	1	West St. Paul	1
Beauséjour	14	Minnedosa	7	Winnipeg	337
Binscarth	1	Morden	2	Winnipeg Beach	1
Bowsman	1	Morris	1	Woodridge	1
Brandon	61	Neepawa	2		
Brunkild	2	Niverville	1	Total partiel	702
Carberry	1	Oakville	1		
Cartier	1	Ochre River	2		
Carman	1	Onanole	2	Alberta	4
Carroll	2	Petersfield	1	British Columbia	5
Churchill	3	Pinawa	1	New Brunswick	1
Cranberry Portage	1	Plumas	2	Ontario	2
Cromer	3	Portage-la-Prairie	36	Saskatchewan	2
Cross Lake	1	Pukatawagan	1	É.-U.	3
Dauphin	6	Rathwell	2		
Deloraine	6	Reston	1	Total partiel	17
Dugald	3	Richer	1		
East St. Paul	3	Rosburn	2	Total	719
Flin Flon	2	San Clara	1		
Gimli	1	Selkirk	15		
Gladstone	1	Shoal Lake	1		
Grand Beach	1	Sifton	1		
Grandview	1	Souris	2		
Grunthal	1	Saint-Adolphe	1		
Harding	1	St. Andrews	3		
Headingley	113	Saint-Claude	1		
Île-des-Chênes	1	Saint-Jean-Baptiste	1		
Inwood	1	Saint-Malo	1		
Kelwood	1	Sainte-Anne	3		
Kola	1	Stockton	1		
La Rivière	1	Swan River	1		
Lac-du-Bonnet	3	Teulon	1		
Laurier	2	The Pas	5		

Disposition des dossiers de plainte reçus en 2001



Le graphique ci-dessous fait la répartition des 719 nouveaux dossiers de plainte reçus par le Bureau de l'ombudsman en 2001.

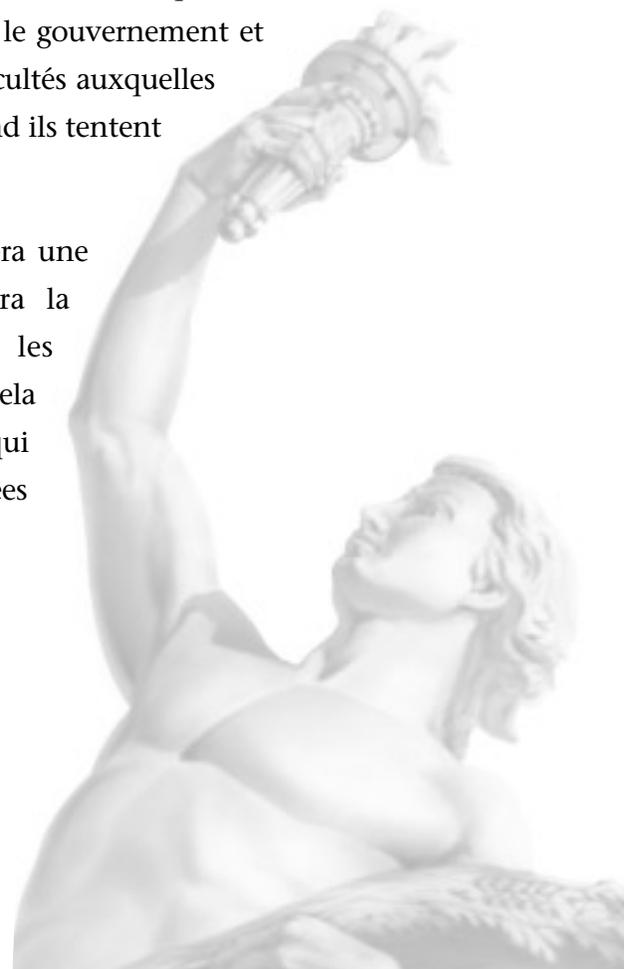


Profils d'organismes sélectionnés et sommaire de quelques cas

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 2001. 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 2001. 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.





Sommaires de cas : gouvernement provincial

154 dossiers de plainte reportés en 2001

545 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2001 au sujet de ministères et d'organismes du gouvernement provincial

1 110 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2001

503 dossiers de plainte fermés en 2001

Parmi le nombre total de plaintes officielles reçues en 2001, 76 % se rapportaient au gouvernement provincial. Parmi les nouveaux dossiers de plainte se rapportant au gouvernement provincial :

- 56 % concernaient Justice et Procureur général Manitoba;
- 17 % concernaient Services à la famille et Logement Manitoba;
- 7 % concernaient Santé Manitoba;
- 5 % concernaient Transports et Services gouvernementaux Manitoba;
- 4 % concernaient Consommation et Corporations Manitoba;
- 3 % concernaient Conservation Manitoba;
- 3 % concernaient Travail et Immigration Manitoba;
- 5 % étaient répartis entre Enseignement postsecondaire; Agriculture et Alimentation; Culture, Patrimoine et Tourisme; Éducation, Formation professionnelle et Jeunesse; Finances; Affaires intergouvernementales; et l'Assemblée législative.

Enseignement postsecondaire Manitoba

- 0 dossier de plainte reporté à 2001
- 2 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2001
- 0 demande de renseignements téléphoniques reçue en 2001
- 2 dossiers de plainte fermés en 2001

Le ministère de l'Enseignement postsecondaire a été créé le 17 janvier 2001. L'ombudsman du Manitoba a reçu deux plaintes le concernant.



De la bonne volonté

Un étudiant a communiqué avec notre bureau pour se plaindre que la mauvaise gestion des fonds que lui allouait la Direction de l'aide aux étudiants pour son deuxième trimestre l'avait pénalisé financièrement et avait nui à son dossier auprès de ses créanciers. Il exigeait 125 \$ pour le remboursement de pénalités comme les frais afférents aux chèques sans provision. L'enquête auprès du Programme d'aide aux étudiants a révélé que celui-ci n'y était pour rien et que le problème était dû à des « pépins » informatiques à l'Université du Manitoba. À la demande de l'étudiant, l'enquêteur a communiqué avec sa banque et l'Université pour discuter des problèmes financiers que l'étudiant a éprouvés malgré lui. Notre mandat ne s'étend pas à ces types d'établissement, mais nos explications ont amené la banque à accepter de rembourser les frais afférents aux chèques sans provision. Pour sa part, l'Université était prête à discuter du remboursement des autres pénalités avec l'étudiant.



Tout rentre dans l'ordre

La deuxième plainte provenait d'une ancienne résidente de Flin Flon qui avait terminé le cours d'aide soignante offert au Keewatin Community College (KCC) avant de déménager en Saskatchewan pour y travailler. Elle aurait pu fréquenter un collège en Saskatchewan juste à côté, mais se disait fière d'être Manitobaine. On l'avait aussi assurée que son certificat du Manitoba serait accepté en Saskatchewan. Elle a donc terminé ses études et obtenu un emploi dans un hôpital de la Saskatchewan. C'est alors qu'elle a appris que deux des cours qu'elle avait suivis au KCC n'étaient pas reconnus dans cette province. Elle s'est donc tournée vers notre bureau pour obtenir de l'aide. Nous avons écrit au président du KCC qui a aussitôt promis qu'il communiquerait avec nous la semaine suivante pour proposer une solution. Le président a tenu parole. Il a accepté de rembourser les dépenses encourues par l'aide soignante dans ses efforts pour faire approuver ses crédits en Saskatchewan et de payer ses frais de scolarité si elle devait suivre d'autres cours pour obtenir sa reconnaissance professionnelle. La réponse rapide et concrète du président a permis de clore le dossier de façon positive.

Agriculture et Alimentation Manitoba

- 10 dossiers de plainte reportés à 2001
- 2 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2001
- 9 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2001
- 4 dossiers de plainte fermés en 2001

Cette année, notre bureau n'a ouvert que 2 nouveaux dossiers de plainte concernant Agriculture et Alimentation Manitoba, comparativement à 18 en 2000. Malgré cette baisse importante, nous continuons de consacrer beaucoup de temps et d'efforts à deux cas remontant aux années précédentes pour lesquels nos recommandations officielles au ministre n'ont pas été acceptées.

Une recommandation n'est présentée à un ministre qu'à la suite d'une enquête impartiale, indépendante et exhaustive et qu'après l'échec de toutes les tentatives de règlement à l'amiable. Dans les cas ci-dessous, il nous semble que le ministère a manqué d'égards envers le rôle joué par l'ombudsman au nom de l'Assemblée législative, en mettant en doute son impartialité lorsqu'il examine les plaintes des citoyens et défend leur droit à un traitement juste et responsable.

Le plus troublant, c'est qu'en rejetant nos recommandations, le ministère n'a contesté aucun des nombreux renseignements factuels qui venaient appuyer nos conclusions et n'a signalé d'aucune façon que nos recommandations étaient mauvaises, déraisonnables ou impraticables. Il est malheureux que de telles situations se produisent, car elles ne servent aucun intérêt et tendent à réduire auprès du public la crédibilité du ministère et de notre bureau comme organismes favorisant un traitement juste et responsable.



Société du crédit agricole du Manitoba

La Société fait un profit de 29 % au détriment d'un agriculteur

Ce cas a débuté en 1996 lorsqu'un agriculteur a communiqué avec nous pour se plaindre au sujet de l'évaluation de son terrain par la Société. Notre enquête donnait raison à l'agriculteur et des recommandations visant à régler la question ont été envoyées aux sous-ministres et aux ministres de l'Agriculture des gouvernements conservateur et néo-démocrate qui se sont succédé. Nous souhaitions un règlement positif en 2001, mais ces espoirs étaient vains.

Nous continuons de croire que la plainte de l'agriculteur est fondée, mais le dossier a été fermé quand le ministre d'Agriculture et Alimentation Manitoba a refusé de donner suite à la recommandation de l'ombudsman. C'est une situation très troublante, car l'ombudsman est un fonctionnaire indépendant de l'Assemblée législative nommé afin de faire des enquêtes impartiales, indépendantes et exhaustives sur des plaintes déposées par des Manitobains qui croient avoir été injustement traités. Les recommandations ne sont pas prises à la légère et ne sont faites que lorsque toutes les tentatives de règlement à l'amiable ont échoué.

Quand l'Assemblée législative nomme un ombudsman pour rendre des décisions impartiales, il incombe au ministère de considérer sérieusement la question en cause en étant disposé à

Les recommandations de l'ombudsman se fondent sur un examen impartial et exhaustif des faits

accepter la recommandation de l'ombudsman, sauf s'il est démontré que ses prémisses sont fausses ou qu'elles ne reposent pas sur des faits. Dans le cas présent, le ministère n'a pas contesté les renseignements factuels appuyant nos conclusions, ni soutenu que nos recommandations étaient mauvaises, déraisonnables ou impraticables.

Relatons les faits

Afin de régler une dette envers la Société, un agriculteur avait conclu une entente avec elle en mars 1996, par l'entremise de son avocat. L'entente prévoyait la remise d'une somme d'argent par la Société en échange de deux parcelles de terrain à la Société. Celle-ci a évalué le terrain en décembre 1995 et en janvier 1996. À ce moment-là, l'agriculteur a dit à la Société qu'il trouvait le montant de l'évaluation trop faible. Il a alors produit une offre d'achat acceptée qu'il avait reçue en janvier 1996 pour une parcelle de terrain comparable, dont la valeur était beaucoup plus élevée. Il trouvait que la Société aurait dû tenir compte de cette offre d'achat acceptée à son évaluation. La Société refusait cependant d'en tenir compte parce qu'elle ne la considérait pas comme une vente complétée. L'agriculteur a finalement jugé qu'il n'avait d'autre choix que d'accepter l'évaluation de la Société quand celle-ci a indiqué qu'elle prendrait possession du terrain dans les jours suivants par mesure de forclusion.

Quelques mois plus tard, quand l'agriculteur a exercé son droit de racheter les deux parcelles de terrain, la Société a fait une autre évaluation. Les montants de cette évaluation des deux parcelles effectuée en août 1996 étaient respectivement de 29 % et de 18 % supérieurs aux montants évalués au moment du transfert à la Société.

Notre enquête nous amène à appuyer la plainte

Toujours par l'entremise de son avocat, l'agriculteur s'est opposé à l'augmentation en disant que la valeur des parcelles ne pouvait avoir tant augmenté en si peu de temps. Il trouvait que l'évaluation plus élevée d'août 1996 appuyait ses dires voulant que la Société ait sous-évalué le terrain quand elle en avait pris possession. La Société restait quant à elle persuadée que les valeurs estimatives reflétaient fidèlement les conditions du marché.

Ne pouvant régler la question directement avec la Société, l'agriculteur nous a demandé d'examiner son cas. Notre bureau a mené une enquête longue et exhaustive. En plus de rencontrer l'agriculteur et son conseiller juridique, nous avons à maintes reprises échangé des lettres, tenu des réunions et eu des discussions avec la Société et Agriculture et Alimentation Manitoba au sujet de leur position et de la façon dont les évaluations ont été effectuées.

Notre enquête a révélé que :

- la valeur accordée aux parcelles que l'agriculteur a transférées à la Société était trop faible;
- la Société a établi la valeur des parcelles en fonction d'une série de critères différents au moment de leur achat et de leur revente à l'agriculteur.

La Société nous a informés à maintes reprises qu'elle a adopté comme politique et pratique de ne tenir compte que des « ventes complétées » quand elle établit la valeur d'une propriété. Mais notre enquête a révélé qu'en vue de l'évaluation d'août 1996, la Société s'était informée auprès d'autres sources au sujet de ventes récentes et que certaines des ventes prises en compte aux fins de l'évaluation n'étaient pas des « ventes complétées ». Pourtant, la Société nous a avisés qu'elle ne considérait pas les ventes éventuelles au moment d'établir ses valeurs estimatives. Ces propos nous ont été répétés à maintes reprises. En juin 2000, la Société écrivait ceci :

La Société ne prête pas foi au oui-dire en demandant aux courtiers en immeuble, aux parties à une vente ou aux analystes du marché de nous donner des indications sur la valeur. La meilleure façon d'obtenir une opinion éclairée et défendable consiste à se fier aux données sur la confirmation des ventes obtenue auprès de la Direction de l'évaluation.

Les dates d'inscription rapportées à la Direction de l'évaluation sont reconnues et utilisées par la Société aux fins d'établissement de la pertinence et de l'exactitude des faits. Ces données fournissent une certitude et sont facilement accessibles. La Société procède toujours de cette manière.

Notre enquête a toutefois révélé que pendant l'évaluation d'août, la Société a approché d'autres sources au sujet de ventes récentes non confirmées auprès de la Direction de l'évaluation et tenu compte de ventes qui n'étaient pas des « ventes complétées ».

Nous avons aussi noté que l'évaluation d'août 1996 tenait compte de ventes de terrain comparable dont on n'a pas fait de cas dans les évaluations de décembre et janvier. Les renseignements s'y rapportant étaient pourtant déjà publiés et la Société devrait les avoir vus. À notre avis, ces ventes pouvaient servir à établir la valeur du terrain transféré.

Conclusion

Pendant plus de quatre ans, la Société et Agriculture et Alimentation Manitoba nous ont fourni des renseignements contradictoires qui ont prolongé l'enquête et retardé le règlement de la plainte. Bon nombre de tentatives de règlement ont été refusées, dont deux recommandations au ministre en janvier 1999 et en janvier 2001.

En novembre 2001, nous avons rencontré le ministre et le sous-ministre dans une ultime tentative de règlement. Ils n'ont proposé aucun argument à l'encontre de nos conclusions mais leur position demeurait la même. Pour notre part, nous trouvons que l'agriculteur a un motif de plainte valable qui n'a pas été réglé.



Agriculture et Alimentation Manitoba

Gare aux achats auprès d'Agriculture et Alimentation Manitoba! Le ministère ignore la recommandation de payer pour un wapiti malade

En janvier 2000, nous avons reçu une lettre de M. G qui se plaignait d'avoir été traité injustement par le gouvernement provincial. Dans sa lettre, M. G disait qu'en septembre 1997, il avait acheté de la Province six wapitis femelles et un mâle lors d'un tirage aux fins de dispersion de ces animaux. En décembre 1997, il s'est aperçu que le mâle qui lui avait coûté 4 000 \$ boitait énormément. Malgré les soins prodigués par un vétérinaire en janvier 1998, l'animal est mort en avril. Un nouvel examen du vétérinaire a révélé un panaris narcosant non apparent à la patte arrière gauche et un grand nombre d'abcès répartis sur tout le corps.

M. G jugeait qu'il avait droit à une compensation. Il a communiqué avec nous quand ses efforts en vue de régler la question avec Agriculture et Alimentation Manitoba n'ont pas abouti. Il reconnaissait avoir signé un contrat d'offre d'achat précisant que le wapiti était vendu « tel quel ». Il trouvait néanmoins injuste de se voir refuser sa demande de compensation. Il disait que le rapport du vétérinaire indiquait que l'animal avait un problème de santé préexistant. Il trouvait aussi qu'il était en droit de s'attendre à acheter un animal en santé.

Les renseignements au dossier du ministère indiquaient ce qui suit :

- La nécrobacillose est une maladie courante chez les wapitis d'élevage. Le délai entre la blessure initiale (qui donne accès à la bactérie infectieuse) et l'apparition de symptômes cliniques varie. La maladie est réfractaire au traitement et bon nombre de wapitis infectés meurent lorsque l'infection s'étend à divers organes du corps. Les problèmes d'onglon dus à l'invasion bactérienne semblent se prolonger, comme l'indiquent les rapports d'autopsie.

- Trois wapitis ont été livrés de Crane River à des fins de dispersion et les trois ont développé des problèmes d'onglon (nécrobacillose).
- Avant la dispersion, le ministère était au courant des problèmes d'onglon d'un des wapitis provenant de Crane River. On a retiré cet animal du lot dès qu'il a commencé à boiter. Les deux autres wapitis sont morts des suites de la maladie.
- Au moment de la dispersion, le personnel a remarqué qu'un autre wapiti faisant partie d'un groupe de mâles plus âgés rassemblés pour le tirage boitait. Quand ces mâles ont été rassemblés avant la dispersion, tous les animaux marchaient normalement et le wapiti boiteux n'a pu être identifié. Dans un rapport du ministère, on a reconnu qu'il était possible que le wapiti en question couvrait l'infection au moment de la dispersion et que le wapiti qui boitait était l'un de ceux qui sont morts par la suite. Le rapport du ministère recommandait que l'on songe à remplacer les deux wapitis de Crane River qui sont morts par la suite.
- Après avoir examiné la question, le ministère a décidé de ne pas fournir de compensation en raison du précédent que cela engendrait. Il soulignait la présence d'un avis de non-responsabilité dans la trousse d'information que les producteurs avaient reçue et mentionnait que les prix avaient été fixés bien en dessous de la valeur marchande en raison du risque associé aux animaux sauvages. L'exonération de responsabilité étant basée sur le fait que le ministère ne connaissait pas les antécédents des animaux sauvages, leur santé ne pouvait être garantie.

Recommandation au ministre

Après un examen exhaustif de la plainte de M. G et de nombreux échanges avec le personnel du ministère, dont le sous-ministre d'Agriculture et Alimentation Manitoba, aucun règlement n'était possible. Nous ne pouvions accepter le raisonnement que faisait le ministère pour refuser de dédommager notre plaignant. Nous avons donc fait part de nos conclusions au ministre d'Agriculture et Alimentation Manitoba en faveur d'une compensation pour M. G. Notre rapport contenait aussi une recommandation de compensation pour un éleveur de wapitis, M. Q, qui avait acheté l'autre wapiti de Crane River qui est mort par la suite.

Le ministre rejette la recommandation

Le ministre a répondu à notre recommandation en nous assurant qu'une description complète et précise des faits et des circonstances se rapportant au cas se trouvait dans les rapports, les lettres et les communications orales que s'étaient échangés notre bureau et le ministère. Le ministre ajoutait ceci :

Voici les points saillants de ce cas tels que je les perçois :

1. *Une infection préexistante à l'onglon pouvait être présente au moment de la dispersion mais elle n'était pas évidente.*
2. *Étant donné le risque inhérent associé aux animaux sauvages, les wapitis faisant partie du programme de dispersion ont été vendus à un prix inférieur à la valeur marchande en Alberta et en Saskatchewan.*
3. *Les règlements du programme mentionnaient clairement l'absence de garantie en matière de qualité, de forme physique, de santé, etc.*
4. *Les acheteurs ont signé une offre d'achat mentionnant l'absence de garantie qui stipulait aussi que l'animal était acheté « tel quel ».*
5. *Les vétérinaires du ministère étaient présents lors de la vente et prêts à signer une formule permettant aux acheteurs de se procurer une assurance-mortalité. L'industrie a veillé à ce que ce service soit offert en raison du risque inhérent associé aux animaux sauvages.*

Tout en reconnaissant la perte subie par M. G et M. Q et votre recommandation à cet égard, je suis d'avis que le ministère a établi un programme qui permet d'atténuer ce genre de pertes, en voyant notamment à offrir une assurance aux éleveurs. Par conséquent, j'appuie la décision du ministère de ne pas verser la compensation demandée.

Suite et fin insatisfaisante

Dans une autre lettre adressée au ministre, nous avons commenté son affirmation voulant qu'une « infection préexistante à l'onglon pouvait être présente au moment de la dispersion mais elle n'était pas évidente » :

À part cette affirmation, le ministère n'a pas réfuté notre assertion voulant qu'il soit au courant de la présence possible de problèmes de santé préexistants parmi les wapitis dispersés au moment du tirage et qu'il n'ait pris aucune autre mesure de précaution. Nous n'arrivons pas à comprendre comment le ministère peut soutenir une telle affirmation.

Nous avons dit comprendre le concept de risque inhérent associé aux animaux sauvages et que les animaux étaient vendus « tels quels » et sans garantie quand il n'y a pas de certitude, d'indication ou de preuve de la présence d'une affection préexistante. Mais nous étions d'avis que le ministère était au courant de la présence d'une affection préexistante au niveau de l'onglon au moment de la prise de possession par les acheteurs et que la décision de refuser de verser la compensation recommandée dans notre rapport était injuste.

Nous avons indiqué qu'en ne cherchant pas à identifier et à isoler le wapiti boiteux observé avant la dispersion, le ministère n'a pas fait preuve de diligence raisonnable, et qu'il n'y avait aucun doute dans notre esprit que M. G ou M. Q était selon toute probabilité l'acheteur de ce wapiti.

Nous avons tenu une autre réunion à ce sujet avec le ministre et des hauts fonctionnaires, à la suite de quoi on nous a avisés que le ministère n'avait pas l'intention de modifier sa position.

Dans notre compte rendu aux plaignants, nous avons expliqué que le ministère n'était pas tenu d'accepter une recommandation de l'ombudsman et que notre bureau ne pouvait plus rien faire pour régler la question. Jusqu'à maintenant, cette injustice n'a pas encore été réparée.

Services à la famille et Logement

12 dossiers de plainte reportés à 2001

91 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2001

330 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2001

77 dossiers de plainte fermés en 2001

En 2001, nous avons reçu 91 nouvelles plaintes de particuliers qui étaient insatisfaits de leurs relations avec Services à la famille et Logement. Il s'agit d'une hausse par rapport aux 80 plaintes reçues l'an dernier. Par ailleurs, les demandes de renseignements téléphoniques ont diminué légèrement, de 351 à 330.

Les plaintes reçues à notre bureau concernaient les Services à l'enfant et à la famille, l'Aide à l'emploi et au revenu (AER), le Bureau de logement du Manitoba (BLM) et la Commission d'appel des services sociaux (ancien Comité consultatif sur les services sociaux).

Sur les 91 plaintes reçues par notre bureau à l'encontre de ce ministère, 43 % étaient liées directement à des questions relevant d'AER. La majorité des plaignants considéraient leurs sources de préoccupation comme urgentes. Dans tous les cas, nous examinons l'urgence décrite par le particulier pour déterminer les mesures appropriées.

Nous trouvons que bien des prestataires d'aide au revenu qui entrent en contact avec nous ne savent pas que d'autres voies d'appel existent et n'ont pas nécessairement exercé leur droit d'appel. Nous pouvons alors nous renseigner auprès du bureau d'aide au revenu pour obtenir des éclaircissements, ce qui règle parfois la situation ou permet au plaignant d'obtenir plus d'information pour l'aider à comprendre ce qui arrive, évitant ainsi la tenue d'une enquête.

Dans un des cas, un particulier a reçu une aide financière qui semblait inférieure à celle du mois précédent. L'explication fournie par le personnel du bureau d'AER n'était pas à la satisfaction du plaignant. Mais en transmettant les mêmes renseignements au plaignant d'une autre manière, notre bureau est parvenu à dissiper ses doutes.

Un autre particulier a communiqué avec nous pour dire que l'agent chargé de son dossier lui avait demandé de payer pour le nettoyage de sa fosse septique, puis d'envoyer son reçu aux fins de remboursement. Mais en envoyant son reçu, il a appris que le bureau d'aide au revenu avait aussi payé directement l'entreprise de nettoyage, qui a donc été payée deux fois pour rendre le même service.

Un chèque de remboursement a été offert au plaignant, qui trouvait cependant le délai de traitement d'une semaine inacceptable, car il avait besoin de l'argent pour payer des services médicaux. Notre personnel a téléphoné au bureau d'AER et l'agent chargé du dossier a accepté de communiquer avec l'entreprise pour convenir d'un remboursement immédiat. Le plaignant a communiqué par la suite avec nous pour nous remercier d'avoir réglé son problème aussi vite.

Dans nos échanges avec AER, nous trouvons le personnel bien informé et prêt à coopérer lorsqu'il répond à nos demandes. Nous avons établi des relations de travail similaires avec la plupart des ministères et organismes qui disposent de droits d'appel prévus par la loi, afin d'éviter les appels inutiles ou de permettre à l'organisme d'examiner à nouveau le cas, peut-être à un échelon supérieur, pour vérifier la validité d'une décision. Si les plaignants continuent de contester la décision, nous leur conseillons d'exercer leur droit d'en appeler auprès de la Commission d'appel des services sociaux.

D'autres sommaires de cas liés à la Division des services à l'enfant et à la famille se trouvent dans la partie du rapport annuel consacrée aux services à l'enfance et à l'adolescence.

Santé Manitoba

- 10 dossiers de plainte reportés à 2001
- 40 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2001
- 130 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2001
- 35 dossiers de plainte fermés en 2001

En 2001, nous avons reçu 40 nouvelles plaintes concernant Santé Manitoba, soit une de moins que l'année précédente, et 18 demandes de renseignements téléphoniques de moins qu'en 2000. Sur les 40 plaintes officielles reçues, 13 (ou 33 %) se rapportaient à des mesures ou à des décisions des Offices régionaux de la santé (ORS), 13 (ou 33 %) provenaient de patients d'établissements psychiatriques, 13 (ou 33 %) concernaient des services ou des décisions de programmes ou de directions de Santé Manitoba (Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances, avantages garantis, etc.) et un dossier a été ouvert à l'initiative de l'ombudsman dans le but de superviser une enquête.

Notre tâche principale consiste à faire enquête sur les plaintes concernant des questions administratives. Mais nous recevons de temps à autre des plaintes qui ne relèvent pas de notre mandat et qui se rapportent notamment aux décisions médicales ou thérapeutiques des médecins. Nous continuons de fournir à ces plaignants des renseignements pertinents au sujet des mécanismes internes ou de les diriger vers des organismes comme le Collège des médecins et chirurgiens.

Nous essayons le plus souvent possible de rencontrer le personnel des ORS, des hôpitaux et d'autres directions et organismes du gouvernement pour discuter des plaintes individuelles. Nous en profitons pour expliquer notre processus de réception et de suivi des plaintes.

Il arrive parfois qu'au lieu de faire enquête sur la plainte, nous jouons un rôle dans la surveillance de la façon dont le ministère examine les questions soulevées. Notre participation peut être initiée par le ministère s'il juge que les circonstances exigent un examen indépendant. Par exemple, la question en cause peut être controversée sur le plan social ou politique, il risque d'y avoir un conflit d'intérêts si le ministère enquête sur lui-même, le ministère peut s'attendre à ce que les plaignants refusent ses conclusions ou le ministère peut avoir examiné la plainte et expliqué sa position, mais en vain.



Office régional de la santé

Dans un des cas, une famille se préoccupait beaucoup des services et des soins que le père avait reçus dans un hôpital d'une région rurale du sud-est du Manitoba avant son suicide. La famille avait soulevé des questions auprès du ministre de la Santé et exigeait une enquête sur le décès. Le ministre a commencé par demander à notre bureau d'examiner les circonstances du décès. À la suite de discussions avec le ministère et la famille, on a convenu que le ministère assumerait la responsabilité de l'enquête et que nous serions chargés de surveiller la situation. Le ministère a alors demandé à un psychiatre et à une infirmière d'examiner les questions cliniques.

Nous avons maintenu un dossier ouvert et l'enquêteur principal assigné au dossier était à la disposition de la famille et des fonctionnaires du ministère, devenant ainsi un intermédiaire chargé de transmettre les questions et les sources de préoccupation.

L'enquête du ministère a abouti à deux recommandations générales. L'Office régional de la santé du sud-est du Manitoba (l'Office) a examiné le rapport du ministère et passé en revue ses services dans le but d'améliorer son fonctionnement ou encore ses services et les soins prodigués. Le ministère s'est aussi engagé à établir un plan d'action concernant la façon de donner suite aux recommandations dans la région et auprès des autres offices régionaux de la santé.

Depuis le décès, l'Office a apporté un certain nombre de changements à ses programmes et lancé diverses initiatives. La famille en a été informée.

Notre rôle

Tout au long de l'enquête, notre bureau a maintenu un lien constant avec la famille et le ministère. La famille était satisfaite des moyens pris pour répondre aux questions qu'elle avait soulevées et trouvait que l'enquête avait fait changer les choses.

Auprès de la famille

La famille était d'avis qu'elle n'aurait pu clore le dossier sans notre aide. Quand elle s'est rendue à notre bureau, elle a senti qu'on lui prêtait une oreille attentive. Elle appréciait notre neutralité et notre indépendance, qui créaient un climat favorable et apaisant. Elle trouvait que cela l'avait aidé à mieux gérer sa colère, sa tristesse et sa frustration en passant en revue les questions en cause avec le ministère.

Auprès du ministère

En fournissant au ministère une rétroaction impartiale et en favorisant la communication entre la famille et le ministère, ce dernier a pu effectuer son travail et mettre son expertise à profit pour aborder les questions en cause. Le fait de disposer d'un intermédiaire entre la famille et le ministère a permis au ministère de répondre avec tact à la famille. En sachant que l'ombudsman surveillait la situation, le ministère ne s'est pas mis sur la défensive et notre rétroaction faisait en sorte qu'il se sentait appuyé.



Office régional de la santé

Un nouvel examen entraîne une compensation

La question en cause

Le responsable d'un établissement de soins à domicile qui loge des participants au programme de santé mentale de l'Office régional de la santé de Winnipeg (l'Office) trouvait que le ministère devait lui rembourser les frais de vétérinaire de 1 500 \$ qu'il avait dû payer quand un des résidents qu'il logeait avait blessé le chien de la famille.

L'Office déplorait les circonstances de l'incident à l'origine de la réclamation de M. N, mais jugeait que ce type de risque entraînait dans les frais généraux de son entreprise et qu'il aurait pu être couvert par une assurance s'il avait décidé d'y souscrire. Pendant le processus de délivrance des licences, les fournisseurs de soins à domicile sont informés du fait qu'ils ont la responsabilité de souscrire à une assurance.

Nouvel examen

Après un nouvel examen de la question, l'Office a remboursé 1 000 \$ au responsable comme preuve de bonne volonté étant donné les circonstances inhabituelles de la situation. Le paiement a été fait sans que cela crée de précédent et sans aveu de responsabilité d'aucune façon de la part de l'Office. Nous croyons que la décision prise par l'Office à la suite du nouvel examen était juste et M. N. nous a remerciés pour notre participation au règlement de cette question.

Les ministères et organismes craignent souvent d'établir un précédent.

Nous croyons que chaque cas devrait être examiné selon ses mérites.

La plainte

Une femme vivant dans une localité rurale de l'ouest du Manitoba a communiqué avec notre bureau pour se plaindre que Santé Manitoba n'assurait pas le service de sage-femme à la grandeur de la province et qu'elle n'avait pu obtenir la garantie du soutien d'une sage-femme pour son accouchement à domicile.

Peu après la réception de la plainte, il était apparent que l'enquête prendrait du temps et que la plaignante accoucherait avant sa conclusion. Nous en avons parlé avec la plaignante qui a dit comprendre la situation, mais elle souhaitait tout de même la tenue d'une enquête.

Notre enquête a révélé que la politique provinciale ne demande pas aux offices régionaux de la santé d'offrir le service de sage-femme comme « service obligatoire ». Un facteur important pris en compte dans la décision du ministère d'offrir ce service sur une base volontaire à ce moment-ci est la pénurie de sages-femmes. On nous a informés qu'il faudrait 100 sages-femmes pour desservir toutes les régions de la province, mais qu'il n'y en avait que 30 au moment de l'enquête. Une autre question qu'il fallait régler était la distance à parcourir jusqu'à un hôpital en cas d'urgence. L'intégration des sages-femmes aux modèles de prestation de service existants présentait aussi des difficultés plus ou moins grandes pour les offices régionaux de la santé.

La position du ministère

Le ministère nous a avisés que la mise en place du service de sage-femme au Manitoba a été longue et complexe et qu'elle remonte à 1994 avec la nomination d'un conseil chargé de faire des recommandations de politique et de proposer une législation. Pour démontrer la complexité des questions en cause, le ministère nous a informés que la mise en place du service entraînait la création d'un organe directeur (le collège des sages-femmes du Manitoba), l'adoption d'un modèle de pratique du métier de sage-femme, l'intégration du nouveau service aux modèles de soins de santé existants fournis par les offices régionaux de la santé, et l'établissement de niveaux de rémunération appropriés pour les sages-femmes.

Après avoir fait le tour de la question, le ministère trouvait plus utile d'entreprendre la mise en place du service en commençant par travailler avec les offices régionaux de la santé qui s'intéressent au métier de sage-femme, afin d'assurer un modèle d'intégration efficace. Il souhaitait aussi que les services existants démontrent l'efficacité et la valeur du service. On a fait remarquer que cette approche ne l'empêcherait pas de considérer un jour le service de sage-femme comme un service essentiel.

Notre analyse

Seulement sept mois s'étaient écoulés entre la proclamation de la législation, en juin 2000, et la réception de la plainte. Par conséquent, l'ombudsman ne pouvait conclure que le ministère avait fait traîner les choses ou qu'il n'avait pas fait suffisamment d'efforts pour rendre le service de sage-femme accessible.

L'ombudsman reconnaît l'importance de la question soulevée par la plaignante et toutes les femmes qui considèrent le service de sage-femme comme un service de santé essentiel qui tarde à venir. Cependant, la mise en œuvre efficace d'un programme complexe devant être offert à la grandeur de la province requiert de la planification et un soutien pour assurer sa prestation d'une manière visant à assurer sa pérennité et son succès. Par conséquent, nous avons dit à la plaignante que nous n'étions pas en mesure d'appuyer sa plainte.

- 71 dossiers de plainte reportés à 2001
- 308 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2001
- 467 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2001
- 304 dossiers de plainte fermés en 2001

Les plaintes et les demandes de renseignements de la dernière année concernaient le curateur public, la Société d'aide juridique du Manitoba, le Programme d'exécution des ordonnances alimentaires, les services judiciaires, les Services correctionnels et la Direction des poursuites.

Les personnes incarcérées dans les centres correctionnels provinciaux étaient à l'origine de 74 % des plaintes et de 66 % des demandes de renseignements concernant Justice Manitoba. Une répartition par centre est fournie dans la partie du présent rapport consacrée aux statistiques. Les sommaires de cas touchant Justice Manitoba qui se rapportent aux jeunes sont décrits dans la partie du rapport qui porte sur les services à l'enfance et à l'adolescence.

Services correctionnels pour les adultes

Vue d'ensemble

Les centres correctionnels abritent des personnes qui ont été incarcérées après avoir contrevenu à la loi. Afin de maintenir l'ordre, ces personnes sont soumises à des règlements et à un emploi du temps très stricts. Avec les années, force est de constater que notre bureau a acquis énormément d'importance auprès des personnes incarcérées qui ne parviennent pas à régler leurs problèmes à l'aide des mécanismes internes à leur disposition. Le bureau a aussi de l'importance pour le ministère dans ses efforts visant à assurer la bonne gestion des centres correctionnels et à y maintenir l'ordre. Nous sommes en mesure de fournir un point de vue neutre et mesuré qui permet d'assurer le respect des règles par les deux parties.

Notre bureau reçoit des plaintes de détenus se rapportant à leur cas personnel ainsi que des plaintes au sujet de questions plus globales de nature systémique ou politique.

Il est important que les détenus continuent d'avoir accès à notre bureau de façon à ce que leurs sujets de préoccupation soient pris en compte rapidement.

Une plainte au sujet d'une question mineure ou d'un problème non réglé peut avoir parfois des conséquences fâcheuses pour une personne incarcérée. Par exemple, un détenu du Centre de détention provisoire de Winnipeg (CDPW) a demandé qu'on l'aide à se laver, en raison d'un handicap physique. À la suite de notre intervention, on a pris les dispositions nécessaires pour permettre au délinquant de se laver tous les jours, une pratique que nous tenons normalement tous pour acquise. Dans un autre cas, un détenu du Centre correctionnel de Headingley (CCH) s'était plaint d'avoir été placé en isolement sans en connaître les raisons. Notre enquête a révélé qu'il s'y trouvait par erreur. Après l'entrée en jeu de notre bureau, le détenu a été libéré de l'aire d'isolement et a obtenu des excuses par écrit.

La mise en application constante du règlement, de la politique et des ordres permanents du lieu est essentielle à la bonne marche des centres correctionnels. Il arrive que le bureau reçoive des plaintes au sujet de décisions arbitraires qui ne semblent reposer sur aucun critère établi. Par exemple, nous avons reçu en 2001 la plainte d'une détenue du Centre correctionnel de Portage (CCP) qui disait qu'on avait gravement limité son droit de fumer. Le CCP avait fondé sa décision sur l'état de santé de la détenue, qui souffrait de diabète et de bronchopneumopathie chronique obstructive. La plaignante trouvait que ce traitement était injuste et arbitraire et qu'il violait son droit au libre choix. Notre enquête a révélé que le refus du droit de fumer ne faisait

l'objet d'aucun règlement ou politique et qu'il reposait sur aucune raison substantielle autre que les effets potentiellement nuisibles du tabac sur la personne. Notre enquête a entraîné un nouvel examen de la décision. Le CCP a alors conclu qu'il ne pouvait restreindre le libre choix de la personne, à moins qu'on ne le considère comme une question opérationnelle ayant un certain effet sur le CCP, par opposition aux effets potentiels sur la personne.

Une seconde plainte à l'encontre d'une décision arbitraire concernait l'interdiction faite à un ancien employé d'un centre correctionnel d'y effectuer une visite. Cette décision du CCH reposait sur la crainte que la visite constitue une menace à la sécurité du centre. Mais à la lumière des discussions, il devenait apparent que la décision était due au fait qu'on croyait qu'il valait mieux pour lui que l'ancien agent ne rende pas visite à un détenu en particulier. Après avoir discuté avec divers fonctionnaires des Services correctionnels pour les adultes, le directeur du centre a fini par autoriser la visite.

Dans les deux cas qui précèdent, les agents de correction croyaient agir dans l'intérêt supérieur d'autrui. Sauf que leur façon de voir les choses ne correspondait pas à celle des personnes concernées et que leurs mesures n'étaient pas justifiées par une loi, un règlement, une politique ou un ordre permanent en vigueur. Il est clair que de telles décisions peuvent être perçues comme arbitraires et inopportunes. Dans les deux cas précités, nous partageons le point de vue des plaignants.

Malgré l'existence du Règlement sur les services correctionnels et les nombreuses politiques écrites régissant les centres correctionnels, nous recevons souvent des plaintes individuelles qui font ressortir le besoin d'élaborer une nouvelle politique ou de peaufiner une politique existante.

En 2001, les plaintes individuelles de détenus ont entraîné l'adoption d'une nouvelle politique du CCH concernant la façon de s'occuper des biens des détenus et la marche à suivre s'ils sont perdus ou détruits; la préparation d'un avis utilisé par le CCH pour informer les détenus des décisions des comités de discipline conformément aux exigences du Règlement sur les services correctionnels; et la clarification de la politique du CCB concernant le taux de rémunération des détenus qui travaillent.

En 2001, notre bureau a reçu un certain nombre de plaintes en provenance de divers centres correctionnels au sujet du placement en isolement, jugé injuste par les détenus. En 2000, l'ombudsman a rapporté un certain nombre de cas s'y rapportant qui touchaient le Centre de détention provisoire de Winnipeg.

Notre personnel a visité certains centres et à la lumière des questions soulevées, nous avons écrit au directeur d'un des établissements et au directeur des Services correctionnels pour les adultes afin de leur faire part de certaines préoccupations. Les Services correctionnels pour les adultes ont alors entrepris une étude systémique des procédures suivies pendant l'examen de l'état provisoire des détenus placés en isolement, de façon à s'assurer que les pratiques des centres étaient conformes au Règlement sur les services correctionnels. On nous a avisés que l'étude se faisait à la grandeur du réseau et qu'elle aboutirait à l'élaboration d'une politique des Services correctionnels pour les adultes, qui servirait par la suite de fondement aux ordres permanents révisés des centres correctionnels. L'étude en question se poursuit.

Les soins médicaux constituent un autre point susceptible d'être litigieux. Les détenus doivent se fier à des tiers pour obtenir des soins médicaux. Ces soins sont prodigués par des infirmières dans des unités médicales. Les infirmières évaluent les demandes de soins médicaux des détenus et déterminent qui doit voir le médecin ou le dentiste. Le personnel infirmier contrôle aussi l'accès des détenus aux médicaments. Nous recevons souvent des plaintes de détenus qui se sont vu refuser l'accès au traitement médical dont ils ont besoin ou qui ont obtenu le mauvais traitement.



Centre correctionnel de Portage

Rapport de suivi concernant le Centre correctionnel de Portage

Dans notre rapport annuel de 2000, nous avons indiqué que nous avons terminé le volet enquête de notre examen des services médicaux du Centre correctionnel de Portage (CCP). Cet examen faisait suite à une plainte qu'un groupe de défense avait déposée directement au ministère, qui nous avait demandé de faire enquête sur des allégations de « négligence médicale ». En 2001, nous avons présenté au ministère un rapport provisoire faisant état des résultats et des conclusions de notre enquête. Au même moment, des enquêteurs de notre bureau ont rencontré des représentants de la Elizabeth Fry Society pour les aviser des grandes conclusions de l'enquête.

La plainte

La plainte présentée à notre bureau abordait des questions liées à des incidents ou à des détenues en particulier au sein du CCP qui laissaient entendre que la santé des femmes était en danger, entre autres sources de préoccupations plus générales. Une fois l'enquête amorcée, nous avons pu classer les questions en catégories : quantité de services médicaux offerts et leur pertinence; médicaments; et communication.

L'enquête

Pendant l'enquête sur la plainte, les enquêteurs ont interrogé le personnel du CCP, les détenues, le personnel de la Elizabeth Fry Society et les professionnels de la santé qui desservent le Centre. On a examiné des dossiers médicaux personnels ainsi que les nombreuses et diverses politiques liées à la prestation des services médicaux au CCP.

Plus l'enquête progressait, plus il devenait apparent que les plaintes au sujet du service médical faisaient ressortir la frustration des détenues à propos d'autres questions. Une question qui affectait la prestation des soins médicaux et qui suscitait la frustration était la surpopulation. Pendant l'enquête, l'unité pour femmes du Centre de détention provisoire de Winnipeg était fermée et les femmes qui devaient y loger se retrouvaient au CCP. Cela mettait de la pression sur les lieux physiques et sur les ressources en personnel, dont le personnel médical. Cette augmentation de la population, causée jusqu'à un certain point par l'arrivée des femmes en détention provisoire, s'est atténuée avec l'agrandissement du Centre correctionnel de Headingley et la réouverture de l'unité pour femmes du Centre de détention provisoire de Winnipeg. Nous avons toutefois noté que les circonstances à l'origine du problème, soit l'augmentation du nombre de détentions provisoires prononcées par le système judiciaire, étaient hors du contrôle du ministère. Nous avons aussi noté que les préoccupations des détenues concernant les soins médicaux étaient exacerbées par d'autres circonstances à l'interne, comme la réduction des possibilités d'emploi et des programmes, ainsi que les mesures de sécurité accrues dues à l'augmentation de la population de passage.

Peu après le début de l'enquête, nous étions en mesure de rapporter au ministère que notre étude n'avait révélé aucun fondement à l'affirmation à l'effet que la santé des femmes était en danger, atténuant ainsi une partie des craintes du ministère et de la Elizabeth Fry Society. Cela dit, notre rapport provisoire au ministère proposait 17 recommandations aux fins d'étude et de suivi. Les recommandations proposées étaient liées pour la plupart aux procédures et garanties visant à améliorer l'administration des services médicaux au CCP. Ces recommandations se fondaient sur les principes afférents aux relations entre le personnel et les détenus de tout établissement correctionnel; au besoin de renseigner les détenus au sujet des règles; à la facilité d'accès aux services internes; à

La santé des femmes n'était pas jugée à risque

l'exécution constante des décisions fondées sur la politique; à la précision des communications; à la certitude des résultats; et à l'accès rapide à un mécanisme d'appel. Nous avons ajouté que les recommandations se fondaient peut-être sur des conclusions touchant le CCP, mais qu'elles pouvaient s'appliquer à tous les centres correctionnels de la province.

Compte rendu et suivi

Après réception du rapport provisoire, le ministère a fourni une explication verbale et écrite détaillée mentionnant certaines des mesures qui ont été prises en réponse aux recommandations, aux mesures qu'elles proposaient et aux questions qu'elles soulevaient.

Le ministère a indiqué que l'examen du rapport l'orienterait dans l'élaboration de la politique et des procédures, mais que la mise en œuvre de son plan visant à améliorer et à réorganiser la gestion des services médicaux prendrait un certain temps. Il a ajouté qu'il nous tiendrait informés des progrès et qu'il nous remettrait une copie de tout changement touchant la politique ou les procédures susceptibles de se produire dans la mise en œuvre des recommandations.

À la suite de cette réponse, nous trouvions que le ministère avait tenu compte des préoccupations exprimées et répondu de façon raisonnable à la majeure partie des recommandations. Ce qui nous a permis de conclure qu'il ne serait pas nécessaire de formuler de recommandations officielles. Certaines questions demeuraient toutefois en suspens et nous avons informé le ministère que notre bureau continuerait de surveiller les mesures prises à la suite du rapport et de proposer des recommandations.

Tout au long de l'enquête, notre bureau a reçu l'entière collaboration du personnel du ministère et du personnel de la Elizabeth Fry Society et nous les en avons remerciés.



Centre correctionnel de Headingley

Unité médicale

En 2001, nous avons noté une augmentation de 50 % du nombre de demandes de renseignements téléphoniques et de dossiers de plainte concernant les soins médicaux prodigués aux détenus du Centre correctionnel de Headingley (CCH).

En 2001, des détenus du CCH ont communiqué avec nous 91 fois au sujet de questions d'ordre médical et nous avons ouvert 54 dossiers de plainte. Environ la moitié des demandes de renseignements téléphoniques provenant du CCH ces deux dernières années ont été réglées aussitôt, ce qui indique qu'on peut y répondre par la communication de renseignements ou par un renvoi à un tiers.

Un simple changement dans la façon de procéder suffit parfois à régler un problème.

Par exemple, un détenu diabétique du CCH se plaignait d'avoir à prendre son insuline après le petit déjeuner de 7 h 30 et non avant, comme l'indique sa prescription, parce qu'il n'y avait pas d'infirmière en fonction avant 8 h. Quand nous avons soulevé la question, le CCH a vu à ce que M. G prenne son petit déjeuner après son injection d'insuline matinale.



Le manque de documentation et de communication est considéré comme un problème au sein du CCH

Dans un autre cas, un détenu disait que l'unité médicale du CCH n'avait pas bien traité son mal de dos chronique. Il disait aussi avoir eu une forte migraine qu'on avait refusé de traiter malgré ses demandes. Bien que le personnel infirmier affirmait que la douleur de M. H avait été et continuait d'être traitée comme il se doit, notre enquête a révélé l'absence de documentation indiquant qu'il avait fait l'objet d'une évaluation ou qu'il avait reçu des soins

infirmiers pour sa migraine. Depuis notre intervention, le CCH exige du personnel infirmier qu'il note tous les soins infirmiers et procède à une évaluation infirmière de toutes les plaintes continuelles de douleur. Le CCH a aussi commencé à examiner des façons de faciliter l'accès à un médecin.

Une clarification de la politique suffit parfois à régler la question

M. P a appelé pour se plaindre que les infirmières du CCH ne faisaient pas leurs rondes et qu'il n'avait pas reçu ses médicaments. Le directeur a donné suite à notre intervention en donnant un ordre à l'effet que les infirmières doivent faire des rondes une fois par jour et établir de quelle façon exactement les médicaments seront distribués.

Voir la question sous un autre angle entraîne parfois un changement de politique

M. S s'était fait administrer un vaccin contre la grippe au cours d'une « sortie ». Le CCH avait refusé de le vacciner parce qu'il ne répondait pas aux critères de Santé Manitoba lui donnant droit à une injection gratuite. Aucun autre centre correctionnel du Manitoba ne permettait aux détenus d'être vaccinés contre la grippe, sauf en cas de nécessité médicale. Après l'ouverture de notre enquête, le CCH a changé sa politique pour permettre à un détenu qui n'a pas droit à une injection gratuite, mais qui veut se faire vacciner quand même, de recevoir le vaccin une fois moyennant paiement.

Une meilleure communication s'impose entre le personnel médical et les patients

Le manque de communication entre le personnel médical du CCH et les patients est un thème qui revient souvent dans les demandes de renseignements téléphoniques et les dossiers de plainte. Bien des fois, notre personnel a jugé bon d'expliquer à un détenu pourquoi un médicament ou un traitement en particulier a été prescrit, ce qu'une infirmière peut ou ne peut faire sans l'ordre d'un médecin, et quelles étaient les politiques et les procédures à suivre par l'unité médicale du CCH. Nous croyons qu'une amélioration des connaissances des patients pourrait réduire considérablement le nombre de plaintes.



Centre de détention provisoire de Winnipeg

Initiative de l'ombudsman Utilisation de la chaise de contention

L'usage incorrect de la chaise de contention peut causer des blessures graves ou la mort

L'an dernier, l'ombudsman rapportait que les Services correctionnels pour les adultes avaient commencé à revoir leur politique concernant l'utilisation des chaises de contention d'urgence, après que l'ombudsman eut rapporté un cas où, contrairement à la politique et aux ordres permanents du Centre de détention provisoire de Winnipeg (CDPW) et aux instructions du fabricant, un détenu du CDPW a été confiné à une chaise de contention pendant plus de neuf heures. Aucun document n'expliquait pourquoi le détenu a été immobilisé au-delà de la période maximale recommandée de deux heures ou n'indiquait qu'une vérification de l'état du détenu avait eu lieu toutes les 20 minutes tel que prescrit.

Mise à jour – Nouvelle politique sur l'utilisation des chaises de contention

Le Centre a donc mis à jour sa politique concernant l'utilisation du matériel de contention en ajoutant une annexe sur l'utilisation de la chaise de contention d'urgence. La politique stipule qu'un délinquant ne peut être confiné plus de deux heures, à moins que l'agent responsable ne croit que le comportement du délinquant ou son état émotif apparent fasse en sorte qu'en le libérant il risque de se blesser gravement ou de blesser un membre du

personnel. Il est dorénavant obligatoire de vérifier l'état du détenu toutes les 15 minutes. Le maintien en contention pendant plus de deux heures est soumis à huit conditions précises et doit faire l'objet d'un compte rendu détaillé. Une fois approuvée, la politique devrait être communiquée à tous les centres correctionnels provinciaux (pour jeunes et adultes) et l'on s'attend à ce qu'ils mettent leurs ordres permanents à jour afin de se conformer à la politique.



Services correctionnels pour les jeunes

Comment savoir si j'ai purgé toute ma peine?

L'enquête de l'ombudsman au sujet de la plainte d'une personne qui ne savait pas quand sa condamnation avec sursis prenait fin a fait ressortir une défaillance dans le processus d'établissement de la date d'expiration du mandat (DEM) pour les condamnations avec sursis.

Quand une personne se voit imposer par le tribunal une « condamnation avec sursis », elle ne va pas en prison mais doit respecter certaines règles ou « conditions », comme s'abstenir de consommer de l'alcool et des drogues ou éviter de fréquenter certaines personnes. La condamnation avec sursis prend fin à la DEM. Si la personne viole une condition, la DEM peut changer. Le calcul de la nouvelle DEM est un processus compliqué qui relève du directeur de la probation et du Programme de substitution d'amende.



Ce n'est qu'une question de temps

Oups! Il y a défaillance dans le processus!

Le problème c'est qu'il n'y avait rien en place pour s'assurer que le principal intéressé soit mis au courant de la nouvelle DEM. Il n'existait pas non plus de formule que la personne devait signer comme preuve qu'elle a été mise au fait de la nouvelle DEM.

Une intervention rapide permet de régler le problème

Nous avons porté cette défaillance à l'attention des Services correctionnels pour les jeunes le 27 juin 2001. Le 12 juillet, le directeur des Services de probation pour adultes a transmis une politique révisée à tous les agents de probation, leur demandant d'informer les délinquants de tout changement de la DEM de leur condamnation avec sursis et de le consigner par écrit.



Exécution des ordonnances alimentaires

En 2001, nous avons ouvert 25 dossiers de plainte concernant le Programme d'exécution des ordonnances alimentaires (PEOA). Il s'agit souvent de problèmes de communication. Les mesures d'exécution peuvent rendre certains plaignants perplexes. Les débiteurs ne comprennent pas toujours comment et pourquoi leurs sources de revenus peuvent être saisies. Les bénéficiaires peuvent trouver que l'argent obtenu par saisie n'arrive pas assez vite. Le processus judiciaire en place pour exécuter les ordonnances du tribunal peut être mêlant et frustrant pour les deux parties.



Le processus judiciaire peut être mêlant et frustrant

Dans un des cas, un débiteur se plaignait que le PEOA avait saisi plus d'argent en un mois que la législation ne le permet. Notre enquête a démontré qu'il avait été victime d'une erreur et le PEOA l'a remboursé.

Les enquêtes sur deux autres plaintes ont révélé que les débiteurs qui ont versé des paiements aux bénéficiaires quand ils n'étaient pas inscrits au PEOA sont vulnérables lorsque les bénéficiaires réintègrent le PEOA, car ils peuvent affirmer ne pas avoir reçu de pension alimentaire pendant la période où ils n'étaient pas inscrits. Au moment de l'inscription, le PEOA établirait les arriérés sur la base d'une telle affirmation. Le PEOA n'a pas coutume d'examiner les preuves de paiement et renvoie tous les litiges aux tribunaux. Les débiteurs sont alors tenus de régler les frais de justice ou de payer à nouveau la pension alimentaire.

Nos rencontres avec la directrice du PEOA ont suscité un examen des pratiques et de la politique du Programme. La directrice a examiné les preuves de paiement fournies par nos deux plaignants et dans l'un des cas, elle a réduit le montant des arriérés de près de 1 000 \$. Au moment d'écrire ces lignes, le PEOA révisait sa politique et élaborait des lignes directrices visant l'établissement du montant des arriérés, notamment ce qui pourrait être considéré comme une preuve acceptable d'un paiement effectué en dehors du PEOA.

Révision de la politique et des lignes directrices à la suite de nos enquêtes



Division des tribunaux

Les cas ci-dessous concernent des plaintes qui ont été réglées grâce à l'excellente collaboration et aux efforts des personnes chargées de l'administration des tribunaux.

Une incohérence administrative à l'échelle du Manitoba à la source d'une iniquité dans les procédures de saisie-arrêt et les frais afférents

M. M possède une entreprise qui l'amène souvent à entreprendre des procédures de saisie-arrêt pour récupérer l'argent qui lui est dû. Il nous a écrit pour se plaindre que les bureaux administratifs des tribunaux lui avaient fourni des renseignements qui différaient et l'avaient autorisé à exiger des frais de saisie-arrêt (appelés « coûts ») qui variaient d'une région à l'autre de la province lorsqu'ils émettaient un avis de saisie-arrêt.

Notre enquête a amené la Division des tribunaux à demander à tous les centres administratifs de la Cour du Banc de la Reine du Manitoba de décrire leur façon de procéder lorsqu'ils émettent un avis de saisie-arrêt (renseignements fournis, conseils donnés, frais imposés et coûts autorisés). L'exercice a confirmé que les pratiques étaient incohérentes. La Division des tribunaux a réagi en normalisant les frais imposés à la grandeur de la province.

Les services judiciaires ne remboursent pas les cautionnements

M. O nous a écrit pour l'aider à récupérer les 2 000 \$ comptants qu'il avait versés au tribunal en guise de cautionnement. Bien qu'il n'ait pas enfreint les conditions de son cautionnement et qu'un juge lui ait assuré qu'il récupérerait la somme versée, il n'arrivait pas à la débloquer. Le plaignant et trois autres personnes avaient fait des efforts en ce sens mais en vain, et les services judiciaires avaient fourni trois raisons différentes pour expliquer leur refus. Les choses traînaient depuis cinq mois. Pouvions-nous l'aider? Noël approchait et il avait besoin de l'argent pour acheter des présents à ses enfants.

Les excuses ne règlent pas les problèmes. Les mesures judiciaires, si!

Nous avons parlé à la directrice du service de la comptabilité et de la perception des recettes, qui a fait ce que d'autres semblent avoir omis de faire, soit fouiller un peu. Elle a d'abord constaté que les services judiciaires possédaient un compte en fiducie au nom de M. O. De l'argent devait donc s'y trouver et il se pouvait bien qu'on ait entré incorrectement le montant

dans le système. Elle a poursuivi ses recherches et trouvé une erreur d'entrée effectuée lorsque M. O avait versé son cautionnement au tribunal. Trois mois après avoir reçu la lettre de M. O, ce dernier a reçu un chèque correspondant à la totalité du montant et il restait encore 12 jours d'emplètes à faire avant Noël.



Curatrice publique

Les faits

On se demandait si le bureau de la curatrice publique faisait bien son travail au nom de ses clients qui ne peuvent gérer leurs propres affaires et qui lui font confiance pour le faire à leur place. Cela concernait en particulier les fonds non réclamés dans des comptes de banque gardés par la Banque du Canada. Après avoir fait enquête sur le cas d'une personne en particulier, nous avons cru qu'il serait dans l'intérêt du public d'approfondir les choses. L'ombudsman a donc ouvert un dossier de sa propre initiative afin de déterminer si la curatrice publique prend les mesures nécessaires pour récupérer les montants qui se trouvent dans les comptes inactifs de ses clients.



Ce que nous avons constaté

À la lumière de notre enquête, nous trouvons que des procédures raisonnables sont en place pour localiser les biens lorsque la curatrice publique est nommée pour assumer la responsabilité financière d'une personne.

Il nous apparaît qu'en règle générale, lorsque la curatrice publique est nommée pour assumer la responsabilité financière d'une personne, les demandes de renseignements au sujet des biens sont transmises au client s'il est en mesure d'aider, aux membres de la famille, à la Banque du Canada et à toute autre institution financière identifiée au cours de l'examen de la déclaration de revenus du client, pendant la recherche et l'inventaire des biens-fonds et des possessions du client, et à la lumière des renseignements obtenus auprès des membres de la collectivité ou des travailleurs sociaux de l'hôpital, du foyer de soins personnel ou d'un autre endroit où le client habite.

Le vérificateur interne du bureau de la curatrice publique examine 50 % des dossiers six mois après leur ouverture. Il peut ainsi recenser des biens qui n'avaient pas été localisés à l'ouverture du dossier. De plus, son service juridique examine au hasard 5 % des dossiers. On nous a aussi avisés que si, dans le cadre de l'administration des affaires d'un client, de nouveaux renseignements sont révélés, l'on s'attend à ce que le personnel y donne suite.

Nous avons constaté l'absence de politique qui exige des agents de faire un suivi auprès de la Banque du Canada dix ans après que la curatrice publique devienne responsable d'un client. En sachant que les banques attendent dix ans après la dernière transaction avant de transférer le produit d'un compte de banque, il est toujours possible que des comptes puissent être transférés à la Banque du Canada après la demande de renseignements initiale de la curatrice publique. Cette question a été soulevée à la curatrice publique, qui a convenu que de nouvelles vérifications devraient être effectuées auprès de la Banque du Canada pour vérifier la présence de comptes inactifs, peu après le dixième anniversaire de la date à laquelle la curatrice publique est devenue responsable d'un client. On nous a avisés que cette mesure sera intégrée au manuel des procédures et qu'elle fera partie intégrante du processus de révision des dossiers effectué par le vérificateur interne.





Curatrice publique *Combien devient trop?*

La plainte

Une femme a déposé à notre bureau une plainte à l'effet que la curatrice publique n'avait pas répondu à une lettre qu'elle lui avait adressée ni fourni de raisons précises expliquant sa révocation comme fondée de procuration d'un homme âgé avec qui elle habitait depuis un certain nombre d'années. La curatrice publique lui avait permis de rester sur les lieux, mais avait gelé tous les comptes et les actifs bancaires de l'homme et lui cherchait un logement convenable dans un foyer de soins personnels, car on venait de l'hospitaliser et il était devenu trop malade pour rester chez lui.

La plaignante décrivait sa situation avec le vieil homme comme mutuellement avantageuse, car elle l'aidait à accomplir ses activités quotidiennes en échange d'un endroit où loger.

La plaignante trouvait que la décision de la curatrice publique d'assumer elle-même la responsabilité de M. N ne reposait pas sur une bonne raison et qu'elle avait tout simplement plié sous la pression exercée par la famille.

L'enquête

Pendant notre enquête, nous avons lu une note de la curatrice publique à l'effet que la plaignante avait acheté un nouveau véhicule coûteux peu après sa nomination comme fondée de procuration. M. N ne conduisait pourtant pas et n'avait pas de raison de posséder un tel véhicule. En outre, la plaignante avait déjà été accusée de fraude, mais il était difficile d'établir s'il y avait eu condamnation. Enfin, les enfants de M. N s'inquiétaient beaucoup du contrôle des affaires de leur père par la plaignante. Ils trouvaient aussi que leur père n'arrivait pas à prendre des décisions éclairées par rapport aux dépenses ou aux soins de la plaignante. Forte de ces renseignements, la curatrice publique jugeait qu'il y avait suffisamment de raisons pour assumer elle-même la responsabilité des affaires de M. N à la place de la plaignante.

On nous a aussi confirmé qu'on n'avait pas transmis ces renseignements à la plaignante parce que le directeur des services à la clientèle de la curatrice publique les trouvait trop délicats et craignait qu'ils n'enveniment les choses.

Il faut expliquer les décisions pour mieux y répondre



À notre avis, s'il y avait dans ces renseignements suffisamment de fondement à la décision de révoquer la procuration de la plaignante, celle-ci devait en être instruite. Le directeur des services à la clientèle a donc écrit à la plaignante pour lui signaler clairement les questions précises qui avaient mis en doute sa capacité de gestion des biens de M. N à l'origine de la décision.

La plaignante ayant obtenu réponse à ses questions, nous avons fermé notre dossier en l'avisant que si elle doutait du bien-fondé des raisons évoquées, elle pouvait communiquer de nouveau avec nous ou en appeler de la décision de la curatrice publique auprès du tribunal. Après avoir obtenu la réponse qu'elle cherchait, la plaignante n'a pas communiqué avec nous pour obtenir plus d'aide.

Résistance à un examen minutieux

Les renseignements utilisés pour rendre des décisions sont parfois délicats. Leur divulgation peut même susciter des conflits. Mais il est important que les particuliers soient informés des motifs des décisions qui les affectent. La divulgation des motifs des décisions permet aux particuliers de réagir à tout renseignement qu'ils réfutent. En outre, il nous apparaît important que tout renseignement affectant les droits, les privilèges, les avantages ou les intérêts d'un particulier sur lequel un ministère ou un organisme du gouvernement se base résiste à l'examen minutieux du particulier. En expliquant les raisons des décisions et en répondant de ces raisons, on s'assure du respect des principes importants de transparence et de responsabilité.

Travail et Immigration Manitoba

3 dossiers de plainte reportés à 2001

16 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2001

15 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2001

11 dossiers de plainte fermés en 2001

Les plaintes déposées contre Travail et Immigration concernaient notamment les mesures ou les décisions de la Direction des normes d'emploi (10); de la Commission du travail du Manitoba (3); du Bureau du commissaire aux incendies (2); et de la Division de la mécanique et de la technique (1).

Par exemple, la propriétaire d'un restaurant voulait obtenir des explications sur le respect des exigences du Code de prévention des incendies se rapportant à son établissement. Elle croyait que des entreprises similaires à la sienne n'avaient pas comme elle à se plier à ce qui lui apparaissait comme des exigences strictes.

Nous avons contacté le Bureau du commissaire aux incendies qui nous a fourni des renseignements qui clarifiaient les exigences se rapportant au restaurant ainsi que les exigences générales à respecter pour se conformer au Code de prévention des incendies du Manitoba. Ces renseignements répondaient aux questions de la plaignante et démontraient qu'on l'avait traitée de manière équitable. Nos discussions avec elle lui ont permis de mieux comprendre le rôle du Bureau du commissaire aux incendies et la façon de déposer une plainte si elle trouvait qu'un établissement ne se conformait pas au Code de prévention des incendies.

Nous recevons parfois des plaintes de particuliers qui ne comprennent pas ou qui ne se sont pas fait expliquer comment on en est arrivé à prendre la décision les affectant. C'était le cas d'une femme qui avait communiqué avec nous pour se plaindre que la Commission du travail du Manitoba (CTM) ne lui avait pas fourni d'explications au sujet du maintien de l'ordonnance de paiement des salaires rendue contre elle en tant qu'employeur. Elle trouvait cela injuste et se disait en droit de connaître les motifs de cette décision.

Nous avons vérifié auprès de la CTM. Nous trouvions qu'en connaissant les raisons de la décision, la plaignante comprendrait mieux pourquoi la CTM maintenait l'ordonnance rendue contre elle. Nous en avons parlé à la CTM qui a accepté de fournir les raisons à l'employeur. Mais cette solution a créé un nouveau problème.

Plus de quatre mois s'étaient écoulés depuis que la CTM nous avait dit qu'elle ferait connaître les raisons. Nous avons écrit au président de la CTM afin de savoir quand les raisons seraient fournies. Moins d'un mois après cette lettre, les raisons de la décision de la CTM ont été transmises à la plaignante et à notre bureau. Après avoir pris connaissance des raisons de la décision, la plaignante les a acceptées et n'a pas poursuivi ses démarches.



*Fournir les raisons
d'une décision, c'est être
ouvert et responsable*

Ce cas souligne l'importance pour tout organisme qui rend des décisions administratives de fournir les raisons de ses décisions par écrit, ou à tout le moins d'indiquer sur quoi elles se fondent. La divulgation des raisons est un élément essentiel du respect de l'équité dans le processus administratif, qui démontre selon nous l'ouverture et la responsabilité d'une instance gouvernementale. Bien que nous soyons parvenus à convaincre les instances administratives des avantages de fournir les raisons de leurs décisions, nous continuerons tout de même de privilégier cet aspect du processus administratif.

Transports et Services gouvernementaux Manitoba

9 dossiers de plainte reportés à 2001

25 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2001

45 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2001

23 dossiers de plainte fermés en 2001

Le nombre de nouveaux dossiers de plainte a augmenté de 39 % cette année. Ils concernaient notamment l'Organisation de gestion des urgences du Manitoba, les Services de gestion foncière et la Division des permis et immatriculations.

Une simple demande de renseignements de notre part est parfois tout ce qu'il faut. Une fois mis au fait de la source de préoccupation, le ministère apporte les correctifs sans qu'il soit nécessaire pour nous d'ouvrir une enquête approfondie.

Par exemple, un particulier de retour au Manitoba après avoir séjourné dans une autre province se plaignait que Permis et immatriculations ait imposé des restrictions sur son permis de conduire du Manitoba en se fondant sur des renseignements ne tenant plus concernant son état physique. Il trouvait que la politique provinciale régissant les restrictions liées aux incapacités physiques était désuète et discriminatoire.

Après avoir fait part de ses préoccupations au ministère, il a déposé une plainte à notre bureau et à la Commission des droits de la personne du Manitoba. À la suite de notre requête, le ministère nous a informés qu'il modifierait sa politique. Nous avons été informés par la suite que le ministère avait procédé à une révision de sa politique et que les changements apportés réglaient le cas de notre plaignant.



L'Organisation de gestion des urgences du Manitoba

Le recours au tribunal n'est pas la seule forme d'appel

La plainte

En novembre 1998, un homme a communiqué avec nous au sujet de la façon dont l'Organisation de gestion des urgences du Manitoba (OGUM) s'était occupée de la demande d'aide financière en cas de catastrophe (AFC) qu'il avait déposée avec son frère et une autre personne.

Les renseignements afférents à sa demande mentionnaient que l'OGUM avait versé la compensation à son frère, qui était copropriétaire, sans qu'il soit mis au courant. Il remettait en question la façon de procéder de l'OGUM et croyait qu'il avait droit à une partie de la compensation de 37 000 \$ (32 000 \$ pour le bâtiment et 5 000 \$ pour les frais de démolition) qu'elle avait accordée à son frère et à l'autre personne. Il ajoutait qu'il n'avait pas reçu d'argent de son frère et qu'il avait essayé en vain de régler la question directement avec son frère et l'autre personne. Il jugeait que l'OGUM devrait être tenu responsable.

La réponse initiale

Nos discussions avec l'OGUM ont révélé que le frère du plaignant et l'autre personne avaient précisé qu'ils étaient les propriétaires inscrits de la propriété lorsqu'ils avaient déposé leur demande d'AFC. Croyant que ces renseignements s'en tenaient aux faits et qu'ils étaient véridiques, l'OGUM les avait jugés recevables. Mais à la lumière des nouveaux renseignements révélés par la plainte, l'OGUM a décidé de modifier son processus d'évaluation des demandes pour que des situations semblables ne se reproduisent plus.

Le plaignant n'avait toutefois jamais déposé lui-même de demande auprès de l'OGUM, ce qui fait qu'il ne pouvait aller plus loin dans le cadre du processus d'appel établi par l'organisme. De nombreuses conversations et réunions avec le personnel de l'OGUM, dont le coordonnateur exécutif, ont suivi, mais l'OGUM jugeait qu'elle ne pouvait rien faire pour le plaignant. Si M. S croyait posséder une part ou un intérêt dans la propriété, l'OGUM était d'avis que c'était au plaignant et à son frère (ou à son représentant) de parvenir à un règlement, à propos notamment de l'AFC déjà accordée en réponse à la demande soumise en juin 1997.

Bien que le ministère était prêt à assumer une part de responsabilité pour ce qui était arrivé, il croyait qu'il appartenait au tribunal de clarifier le droit à compensation du plaignant à l'égard du montant que l'OGUM avait versé en réponse à la demande. Le ministère avait aussi sollicité un avis juridique qui appuyait sa position.

Notre point de vue

Une des raisons de la création du bureau de l'ombudsman était de proposer un moyen non accusatoire de régler des disputes, comme solution de rechange aux procédures judiciaires longues et coûteuses. Après avoir déterminé qu'il y avait ici un motif de plainte légitime dû à une erreur administrative, le recours aux tribunaux ne nous apparaissait pas comme une solution valable.

Après avoir examiné attentivement la position de l'OGUM et ses lignes directrices, nous étions d'avis que M. S avait droit à une partie de la compensation versée en réponse à la demande. Il était apparent que l'OGUM aurait dû s'assurer que les demandeurs étaient les propriétaires inscrits de la propriété ayant droit à l'AFC. En outre, il n'était pas juste que notre plaignant ait à instituer une action en justice à cause d'erreurs ou d'omissions par le personnel de l'OGUM.

Nous avons eu d'autres discussions avec les fonctionnaires du ministère mais leur position demeurait ferme. Par conséquent, en mars 2001, l'ombudsman s'est réuni avec le sous-ministre et les hauts fonctionnaires du ministère pour discuter du cas. À la suite de cette réunion, le ministère a accepté de prendre de nouvelles mesures. On nous a avisés que le personnel de l'OGUM tenterait de communiquer directement avec les demandeurs afin de régler les choses.

Finalement, un règlement

À l'automne 2001, l'OGUM a finalement accordé à notre plaignant un montant de 16 000 \$ (50 % de 37 000 \$ - 5 000 \$), en guise de compensation pour les dommages à la propriété en cause.

Malgré le long délai écoulé avant le règlement de la question, nous étions heureux de constater que le plaignant n'ait pas eu à intenter de poursuites pour obtenir compensation à la suite d'une erreur de l'OGUM qui avait fait en sorte que le paiement n'avait pas été envoyé à toutes les parties.



*Notre bureau se veut
une solution de rechange
aux poursuites en justice
coûteuses*



Défense de passer! *Demande d'aide*

Une plaignante nous pose une question simple : « Le gouvernement peut-il entrer sans autorisation sur une propriété privée? »

La plaignante nous a expliqué que son terrain entoure complètement une maison et plusieurs bâtiments que le gouvernement provincial a achetés. Elle ajoutait qu'un bâtiment de 30 pieds de large se trouvant sur les lieux serait probablement vendu et enlevé de là en empruntant un chemin de 16 pieds de large qui traverse sa propriété et qui constitue un droit de passage. Elle avait exprimé ses craintes au ministère au sujet de l'accès restreint et des dommages écologiques et physiques que le passage du bâtiment sur le chemin ne manquerait pas de causer. Après avoir discuté avec le ministère, elle avait l'impression qu'il pouvait faire tout ce qu'il voulait. Nous lui avons dit que nous communiquerions avec le ministère afin de clarifier les choses.

Clarifications obtenues

Les Services de gestion foncière (SGF) nous ont informés que le ministère ne dispose pas de droit précis lui permettant de traverser le terrain de la plaignante sans son consentement. Ils reconnaissaient que le droit de passage n'était pas suffisant pour permettre l'enlèvement du bâtiment sans causer certains dommages, comme la plaignante le craignait. Le ministère a donc annulé la mise en vente des propriétés jusqu'à ce que la question de l'accès physique soit résolue. Les SGF ont affirmé qu'ils examinaient des solutions de rechange afin d'assurer la protection du secteur et qu'ils s'étaient enquis de son importance auprès de la Direction des parcs. La Direction des parcs avait indiqué qu'elle examinerait la désignation du secteur.

La réponse donnée met fin aux craintes

Ce qu'on nous a dit était complètement différent de ce que la plaignante avait compris. Le problème semblait relever d'une question de communication, soit dans la façon dont les renseignements ont été transmis, soit dans la façon dont ils ont été interprétés. Notre plaignante était satisfaite de notre aide et de nos clarifications et ne craignait plus que le bâtiment passe par sa propriété sans son consentement.

Services à l'enfance et à l'adolescence

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

Chaque année, le rapport annuel de l'ombudsman fait un survol des activités liées à notre rôle auprès des jeunes du Manitoba. En 2001, nous avons reçu :

103 demandes de rens. téléphoniques	55 plaintes officielles
69 Services à la famille et Logement	27 Justice et Procureur général
25 Écoles	25 Services à la famille et Logement
8 Justice et Procureur général	2 Société d'assurance publique du Mb
1 Société d'assurance publique du Mb	1 Conservation Manitoba

Au cours de la dernière année, en plus de répondre aux demandes de renseignements téléphoniques et de faire enquête sur les plaintes, le personnel du bureau a collaboré avec la Commission des droits de la personne du Manitoba et le Bureau du protecteur des enfants à la rédaction d'un livret qui renseignera les jeunes sur les droits des enfants et des adolescents au Manitoba.

Un enquêteur du bureau a participé à Toronto à une réunion du Canadian Council of Provincial Child and Youth Advocates. La réunion portait sur les jeunes et le système touchant les jeunes contrevenants. Une visite d'établissements de garde de l'Ontario était également prévue. L'avocat-conseil principal du ministère fédéral de la Justice a présenté un exposé sur la nouvelle *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* et le groupe a assisté à la lecture publique du sénateur Landon Pearson donnée dans le cadre de la deuxième édition de la Grant Lowery Memorial Lecture, qui s'intitulait : *A World Fit For Children: What Can Canada Do?*

Le personnel de l'ombudsman continue de participer au programme de formation à l'intention des nouveaux agents de correction de Justice Manitoba, où il parle de notre rôle et de notre mandat, ainsi que de la façon dont nous procédons au traitement des plaintes. Il s'agit d'un apport très précieux, car le personnel apprend à connaître et à comprendre notre rôle quand nous faisons enquête sur des plaintes, et peut ainsi nous fournir les renseignements que nous cherchons pour régler la situation des plaignants.

Nous avons rencontré les résidents de chaque pavillon du Centre manitobain de la jeunesse (CMJ) et du Centre Agassiz pour la jeunesse (CAJ) afin de discuter des questions qu'ils pourraient avoir.

Nous avons aussi rencontré un responsable du programme d'administration publique pour les Autochtones, qui s'occupait d'un placement en collaboration avec le protecteur des enfants, pour discuter de notre rôle et de nos fonctions et faire la distinction entre nos deux bureaux.

Nous avons tenu une réunion avec le nouveau directeur adjoint des Services de protection et de soutien pour les enfants du ministère des services à la Famille et du Logement, pour discuter de nos rôles et de nos attentes à l'égard des enquêtes. D'autres réunions ont eu lieu avec le nouveau directeur intérimaire des Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg et le coordonnateur de la formation provinciale des Services de protection et de soutien des enfants pour discuter de notre rôle et de nos fonctions. Du personnel de notre bureau a participé à l'assemblée générale annuelle des Services à l'enfant et à la famille de Winnipeg, à la remise du prix Ian Logan, à la remise des Manitoba Aboriginal Youth Achievement Awards et à l'assemblée annuelle du Centre de traitement pour enfants et adolescents du Manitoba.

Services à la famille et Logement

L'ombudsman a répondu à 69 demandes de renseignements téléphoniques concernant Services à la famille et Logement et a ouvert officiellement 25 dossiers. La majorité des plaintes concernaient les offices des services à l'enfant et à la famille et portaient notamment sur leur façon d'appréhender les enfants, leur refus d'accorder un droit de visite et leur incapacité à fournir des renseignements pertinents ou à intervenir comme il se doit. D'autres plaintes concernaient le Registre des renseignements obtenus suite à l'adoption, l'avis de libération requis par un office, la conduite d'un travailleur social et les allégations de mauvais traitements à l'endroit d'un enfant pris en charge.

En 2001, l'ombudsman a ouvert trois dossiers de sa propre initiative afin d'examiner des questions d'ordre systémique concernant les services aux enfants et aux adolescents qui, croyons-nous, pourraient avoir des effets négatifs ou nécessiter des améliorations. Le premier dossier concernait les craintes soulevées à propos du processus d'examen du comité de protection contre les mauvais traitements; le deuxième portait sur le maintien d'un pupille dans un établissement correctionnel désigné comme lieu sûr; et le troisième se rapportait à la désignation d'établissements correctionnels pour jeunes comme lieux sûrs par les Services à l'enfant et à la famille.



Inquiétudes au sujet du Registre concernant les mauvais traitements

Question d'ordre systémique (dossier ouvert par l'ombudsman)

Au fil des ans, nous avons reçu un certain nombre d'appels de particuliers qui remettaient en cause le processus administratif menant à l'ajout de leur nom dans le Registre concernant les mauvais traitements. Les allégations de mauvais traitements peuvent se traduire par une enquête policière, par une comparution au tribunal pénal, puis par un examen du comité de protection contre les mauvais traitements pouvant mener à l'ajout de noms dans le Registre. On nous a informés que le comité de protection contre les mauvais traitements ne rend sa décision qu'une fois qu'on s'est prononcé sur les poursuites au criminel et qu'une fois qu'on a fourni tous les renseignements ayant trait à l'aspect criminel du cas.

La *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* stipule que chaque office est tenu de créer un comité de protection contre les mauvais traitements. Lorsqu'un comité soupçonne une personne d'avoir maltraité un enfant, il donne l'occasion au suspect de s'expliquer. Le comité est responsable de déterminer si, d'après lui, la personne en question a maltraité un enfant et si son nom devrait être inscrit dans le Registre concernant les mauvais traitements. Le comité fait part de son opinion et s'il est d'avis que la personne a maltraité un enfant, il fournit les circonstances s'y rapportant à l'office.

Un nom s'ajoute au registre quand?

Parfois, l'entrée en scène de plus d'un comité de protection contre les mauvais traitements occasionne des délais dus à un manque apparent de coordination et de responsabilité.

Bien que la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* prévoit un schéma à respecter suivant la décision d'inscrire un nom dans le Registre, il ne semble pas y avoir de limites prescrites pour les délibérations du comité de protection contre les mauvais traitements portant sur l'ajout ou non d'un nom dans le Registre.

Les particuliers ou les membres de leur famille qui ont communiqué avec l'ombudsman jugeaient cette façon de procéder longue et stressante. Il nous apparaît aussi que les particuliers ne sont pas nécessairement au courant que la situation ne sera examinée en vertu de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* qu'une fois les affaires criminelles réglées. Ils trouvent injuste qu'après l'enquête criminelle et la poursuite en justice, ils doivent subir les questions d'approfondissement et parfois l'examen prolongé du comité de protection contre les mauvais traitements, ce qui peut entraîner de nouvelles difficultés pour eux si leur nom est inscrit dans le Registre. Ces craintes sont aggravées par le fait que le retrait des renseignements signalétiques concernant la personne infligeant des mauvais traitements respecte un calendrier précis et ne prend pas effet avant que le nom ne figure dans le Registre.

Nous avons examiné individuellement les sources de préoccupation portées à l'attention de l'ombudsman. Leur similitude nous amenait à croire que le processus de révision du comité de protection contre les mauvais traitements soulevait des questions d'ordre systémique. L'ombudsman a donc ouvert un dossier de sa propre initiative et écrit aux Services de protection et de soutien des enfants à ce sujet. On nous a informés que la question a été transmise au chef de la Division de la législation et des règlements, qui l'ajoutera à une liste des modifications éventuelles à la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* et au Règlement sur les mauvais traitements infligés aux enfants. On a ajouté que ces modifications seraient examinées avant le 14 mars 2004.



Droits d'accès du parent n'ayant pas la garde

Question d'ordre systémique (dossier ouvert par l'ombudsman)

Cette question a été portée à notre attention lors d'une enquête sur une plainte en particulier. Une fois la plainte réglée, l'ombudsman a continué de faire enquête sur la question d'ordre systémique qu'elle soulevait.

Une incompatibilité

Le bureau de l'ombudsman a demandé aux Services de protection et de soutien des enfants (SPSE) comment il se faisait qu'un office pouvait signer un Contrat de placement volontaire (CPV) avec un parent et prendre un enfant en charge sans aviser l'autre parent et obtenir son consentement.

Pour nous, l'esprit et l'intention de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* sont d'encourager et d'appuyer les prises de contact entre un enfant et sa famille. Or, il semblait y avoir une incompatibilité entre deux lois concernant les droits du parent qui n'a pas la garde.

Loi sur les services à l'enfant et à la famille

Selon le paragraphe 14(1) de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*, un office peut passer avec un parent, un tuteur ou une autre personne qui a la garde et la direction réelles d'un enfant un contrat relatif au placement de l'enfant sans qu'il y ait transfert du droit de tutelle.

Loi sur l'obligation alimentaire

Selon le paragraphe 39(1) de la *Loi sur l'obligation alimentaire*, les droits des parents relatifs à la garde et à la direction de leurs enfants sont conjoints, sauf sous certaines conditions. Si les parents ont cohabité après la naissance de leur enfant, il nous semble que les droits de garde demeurent conjoints en l'absence d'ordonnance du tribunal ou d'entente prévoyant le contraire. Par conséquent, chaque parent maintient le droit d'être consulté à propos des décisions touchant son enfant.

Le résultat

Le conseiller juridique des SPSE trouvait lui aussi que le paragraphe 14(1) de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille* et le paragraphe 39(1) de la *Loi sur l'obligation alimentaire* étaient incompatibles.

La Loi sur les services à l'enfant et à la famille sera modifiée

Aux SPSE, on était d'avis que le parent disposant de droits conjoints qui n'a pas la garde et la direction réelles de son enfant devrait à tout le moins être informé de l'intention de signer un CPV avec un office. On comprenait que dans certaines situations, il est préférable que les allées et venues de l'autre parent disposant de droits conjoints ne soient pas connues. Mais le conseiller juridique trouvait qu'on devrait au moins tenter d'informer cette personne si on connaissait ses allées et venues.

On jugeait que la nécessité d'informer le parent disposant de droits conjoints qui n'a pas la garde et la direction réelles de son enfant de l'intention de signer un CPV devrait être mentionnée dans le paragraphe 14(1) de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*, afin de le rendre compatible avec le paragraphe 39(1) de la *Loi sur l'obligation alimentaire*. Ainsi, le conflit apparent entre ces deux paragraphes sera intégré à la liste des modifications proposées à la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*.

Services correctionnels pour adolescents

Presque toutes les plaintes visant Justice et Procureur général Manitoba concernaient les centres correctionnels pour jeunes. Elles se rapportaient au refus de fournir des lunettes, à l'attitude du personnel, au recours à la force pour maintenir la contrainte, aux méthodes de contrainte, à des biens personnels manquants, au refus de soins dentaires, à l'ajout d'un nom dans la liste des membres d'un gang et à la qualité et à la quantité des aliments servis.

L'ombudsman a ouvert un nouveau dossier de sa propre initiative visant Justice et Procureur général Manitoba dans le but de surveiller la mise en œuvre des recommandations du Médecin légiste en chef faites aux Services de protection et de soutien des enfants en vertu de l'article 20 de la *Loi sur les enquêtes médico-légales*. Nous avons continué de surveiller et d'approfondir les dossiers afférents ayant trait à l'utilisation de l'unité Lakewood, qui est l'unité à sécurité maximale du Centre Agassiz pour la jeunesse et au placement des jeunes dans des centres correctionnels en vertu de la *Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété*. Les détails des cas liés aux dossiers ouverts par l'ombudsman suivent.

Garde intensive

Question d'ordre systémique (dossier ouvert par l'ombudsman)

Depuis quelques années, l'ombudsman surveille l'évolution de l'unité Lakewood du Centre Agassiz pour la jeunesse. Cette unité à haute sécurité comprenant 20 cellules a ouvert en décembre 1999 et accepte les transfèvements de jeunes contrevenants incarcérés dans les divers établissements de la province.

Nous avons commencé à nous intéresser à cette question quand l'ombudsman a ouvert un dossier de sa propre initiative concernant la défunte unité de garde intensive (UGI) du Centre correctionnel de Brandon (CCB), dont il est question dans notre rapport annuel de 1997. On se demandait alors si les conditions de détention constituaient une punition cruelle et inhabituelle. L'UGI était devenue une aire d'isolement pour les jeunes ayant des problèmes de comportement qui ne se pliaient pas aux règles. Les programmes conçus pour aider ces jeunes et améliorer leur comportement n'étaient pas offerts comme prévu.

En 1998, on a fermé l'UGI et décidé de créer l'unité Lakewood au CMJ.

Il semblerait que ce qui était avant tout une aide d'isolement est devenu une unité qui ouvre des possibilités aux résidents qui répondent de façon positive, en leur permettant de participer à une gamme complète d'activités avec les autres résidents.

Nous constatons que l'on tente maintenant d'établir avec les résidents les causes profondes de leur comportement. On nous a informés que les résidents sont confrontés à leur comportement négatif au lieu d'être confinés à leur cellule ou de perdre leurs privilèges en guise de punition. Il semblerait aussi que les conditions de détention ont été normalisées et que les résidents passent une bonne partie de la journée à l'extérieur de leur cellule, à participer à un certain nombre d'activités, de corvées domestiques, de sports, de travaux, de cours et de programmes.

Justice Manitoba a indiqué que l'unité a effectué une transition importante et qu'on a mis en place un programme d'intervention efficace et bien ciblé. On nous a aussi remis une copie d'une lettre que le ministère avait reçue d'un résident qui le remerciait d'avoir créé l'unité. Nous y voyons là une indication des effets positifs du programme sur les résidents et nous en sommes ravis.



*Intervenir au
lieu d'isoler*

Mauvais usage du Centre manitobain de la jeunesse

Question d'ordre systémique (dossier ouvert par l'ombudsman)

Centres correctionnels pour adolescents utilisés comme lieux sûrs

Au cours de l'année, nous nous sommes penchés sur le dossier de B, un pupille permanent de l'Office des services à l'enfant et à la famille de Winnipeg de 17 ans qui s'est retrouvé au Centre manitobain de la jeunesse (CMJ) après l'annulation de son placement par l'entremise des Services à l'enfant et à la famille.

Au départ, B s'était retrouvé au CMJ à la suite de deux accusations de méfait et de voies de fait. Environ quatre mois après son placement au CMJ, le tribunal a suspendu les accusations. Le directeur exécutif intérimaire des Services de protection et de soutien des enfants a alors désigné le CMJ comme « lieu sûr » pour B jusqu'à nouvel ordre. Cette désignation du CMJ comme lieu sûr découlait des graves problèmes de gestion de son comportement qui l'amenèrent à s'en prendre physiquement aux gens.

B avait été diagnostiqué comme souffrant d'une incapacité mentale de type latent, d'un trouble des conduites et d'un trouble du développement du langage. Il était perçu comme très actif et très facile à distraire, cherchait à attirer l'attention et pouvait en venir aux coups sans provocation perceptible. L'office s'inquiétait vivement de son taux de récidive et de la capacité des ressources existantes à contrôler et à gérer efficacement le comportement de B dans la collectivité.

Nous étions très préoccupés par le temps que ce jeune ayant des besoins particuliers avait passé au CMJ. B n'avait cessé d'exprimer son désir de quitter le CMJ et avait indiqué qu'il acceptait qu'on le place « n'importe où ailleurs ». Nous étions aussi préoccupés par tout ce temps passé à chercher un lieu convenable et par le fait qu'un centre correctionnel pour jeunes soit désigné comme « lieu sûr ».

B est libéré

L'utilisation de centres correctionnels comme lieux sûrs remise en cause

Après trois semaines à exprimer nos préoccupations au personnel des ministères de la Justice et des Services à la famille et du Logement, l'ombudsman a envoyé une lettre au sous-ministre des Services à la famille et du Logement, avec copie conforme au ministre, pour lui faire part de nos préoccupations à l'égard de la situation. À la fin de la quatrième semaine, B est sorti du CMJ. B a séjourné au CMJ pendant 22 semaines, dont 7 semaines après la suspension des accusations criminelles le concernant.

La question d'ordre systémique

En 1989-1990, nous nous sommes penchés sur la question des centres correctionnels utilisés comme lieux sûrs pour les organismes d'aide à l'enfance. Nous avons alors appris que l'on comptait désigner les cellules des postes de police et des prisons comme lieux sûrs. L'ombudsman a alors fait savoir qu'il jugeait inacceptable la désignation des centres correctionnels comme lieux sûrs pour les enfants.

Nous pensions que ce type de désignation avait été rayé des normes établies. Dans notre rapport annuel de 1990, nous avons indiqué que dans les normes : « il était clairement établi qu'aucun enfant ne doit être placé ou laissé dans un centre correctionnel désigné comme lieu sûr ».

Révision des normes

Malgré les assurances fournies, on avait changé les normes

Nous étions donc surpris et déçus d'apprendre seulement en 2001 que malgré les assurances qu'on nous avait fournies par le passé, les normes avaient été révisées en 1994 et permettaient depuis au directeur de désigner un centre correctionnel comme lieu sûr. Nous avons appris que lorsque le ministère avait établi les normes en 1990, le but visé était d'exclure seulement les centres correctionnels pour adultes et les cellules des postes de police comme lieux sûrs, mais pas le CMJ. Nous avons aussi appris que la description de centre correctionnel figurant dans les normes du programme ne visaient pas à inclure le CMJ, qui avait déjà été utilisé comme lieu sûr.

Une enquête plus approfondie s'impose

Nous demeurons d'avis que l'utilisation d'un centre correctionnel (pour jeunes ou pour adultes) comme lieu sûr pour les enfants n'est pas acceptable. Elle est aussi contestable par rapport aux droits constitutionnels de l'enfant et nous comptons continuer de suivre ce dossier en 2002.



Jeunes incarcérés en vertu de la *Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété*

Question d'ordre systémique (dossier ouvert par l'ombudsman)

En examinant la plainte d'une jeune femme, le bureau a découvert que les jeunes incarcérés pour des causes non criminelles en vertu de la *Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété* se retrouvaient habituellement au CMJ. Au moment d'écrire le rapport annuel de 1999, on nous a avisés que les représentants des ministères de la Justice, de la Santé et des Services à la famille et du Logement s'étaient réunis et cherchaient ensemble à placer ailleurs les jeunes détenus en vertu de la Loi.



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 Loi à faire des soumissions. Il nous semblait qu'une soumission conjointe au Conseil du Trésor faisait l'objet de discussions.



En 2001, la situation n'était pas réglée. La majorité des autres administrations canadiennes ne placent pas ces jeunes dans des centres correctionnels pour adolescents. L'ombudsman continue de croire qu'un centre correctionnel n'est pas un lieu propice à la désintoxication des jeunes.

Commissions et corporations

- 42 dossiers de plainte reportés à 2001
- 95 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2001
- 518 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2001
- 94 dossiers de plainte fermés en 2001

Les plaintes au sujet des commissions et des corporations représentaient plus de 13 % des plaintes reçues par notre bureau en 2001. Elles sont variées et souvent complexes.

Sur les 95 plaintes reçues en 2001 au sujet des commissions et des corporations :

- 61 % concernaient la Société d'assurance publique du Manitoba;
- 27 % concernaient la Commission des accidents du travail;
- presque 8 % concernaient Hydro Manitoba;
- 4 % étaient de nature générale.

Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM)

Pour la deuxième année consécutive, le nombre de plaintes concernant la SAPM a diminué. Le nombre de plaintes officielles a diminué de 19 % par rapport aux 72 de l'an dernier. Cependant, le nombre de demandes de renseignements téléphoniques a augmenté de 31 % par rapport aux 264 de l'an dernier.

Cette dernière augmentation pourrait bien expliquer la diminution du nombre de plaintes officielles. Bien souvent, les gens qui nous appellent demandent ce qu'ils peuvent faire pour résoudre des problèmes liés à leur réclamation. Quand nous le jugeons bon, nous les invitons à s'adresser au Bureau des pratiques équitables (BPE) de la SAPM. Dans plusieurs cas, la possibilité donnée aux plaignants de fournir d'autres renseignements venant appuyer leur réclamation permet de régler la plainte ou de trouver des solutions rapides. Cependant, lorsque nous invitons des gens à s'adresser au BPE, nous leur disons qu'ils peuvent revenir à notre bureau et nous demander d'approfondir les choses.

Le nombre de plaintes officielles que nous recevons au sujet des services offerts est très faible quand on sait que la SAPM a traité 248 563 réclamations en 2001. Les préoccupations soulevées cette année portaient sur une foule de sujets : examen de la responsabilité en cas d'accident de la route, refus de protection, paiement de franchise et autres questions générales concernant la manière dont les réclamations sont traitées. Voici quelques exemples des questions que nous avons abordées dans l'année :

- M. T a communiqué avec nous parce qu'il trouvait injuste que la SAPM le considère responsable d'un accident de la route à 70 %. Il en avait appelé de cette décision auprès de l'examineur indépendant de la SAPM qui avait donné raison à la SAPM.

- L'examen de l'évaluation nous a amenés à conclure que la décision n'était pas déraisonnable. Cependant, la SAPM reconnaissait qu'il y avait eu des problèmes de procédure dans la façon dont on avait répondu à la réclamation et à l'appel qui a suivi. Mais ces problèmes s'étaient produits en grande partie après l'évaluation de la responsabilité. Dans la confusion qui a suivi, des renseignements erronés ont été envoyés à notre plaignant. Par conséquent, la SAPM a accepté de rembourser les frais de 25 \$ versés par notre plaignant pour obtenir un examen indépendant.
- Mme H nous a appelés à propos d'un litige avec la SAPM concernant le montant qu'elle avait reçu pour les dommages causés à son véhicule à la suite d'un vol. Les renseignements fournis par la SAPM ont révélé que le litige concernait en fait le montant de la dépréciation que l'atelier de réparations de la plaignante lui avait facturé. Bien que le litige touchait davantage l'atelier de réparations que la SAPM, cette dernière a joué un rôle actif auprès de l'atelier et a remboursé le montant de la dépréciation facturé à tort à la plaignante.
- M. E et la SAPM ne s'entendaient pas au sujet de la valeur d'une motocyclette considérée comme une perte totale à la suite d'un accident. La SAPM nous a expliqué en détail sur quoi était fondée son offre de règlement. Nous avons discuté de la position de la SAPM avec M. E. Nous avons aussi discuté de façon plus générale des facteurs pris en compte par la SAPM lorsqu'elle établit la valeur d'un véhicule. Notre plaignant a par la suite obtenu de nouveaux renseignements que la SAPM a finalement acceptés comme preuve que la motocyclette valait plus que l'offre initiale, ce qui a eu pour effet de régler la question.
- M. A nous a fait part de ses préoccupations concernant les frais administratifs que la SAPM lui avait imposés lorsqu'il avait modifié sa police d'assurance relativement à un véhicule entreposé qu'il voulait réutiliser. Il trouvait que ces frais n'étaient pas nécessaires, d'autant plus qu'ils ne figuraient pas dans le Guide Autopac 1999. Après avoir examiné la question, la SAPM a commencé par mettre son guide à jour et la version corrigée a été publiée en 2000. En poussant plus loin son examen, la SAPM a décidé de ne plus imposer de frais pour cette transaction à compter de février 2001. Même si la mesure n'était pas rétroactive, notre plaignant était satisfait de la décision de revoir cette politique qu'a prise la SAPM.
- Mme J nous avait dit que la SAPM avait pris des mesures contre elle pour se faire rembourser des arriérés sous la forme d'un « refus de renouvellement » placé sur son permis de conduire. Ces arriérés étaient liés à une majoration imposée après avoir été déclarée responsable d'un accident. Mme J nous a dit que sous la menace de violence conjugale, elle avait été forcée de mentir à propos de son implication dans l'accident et affirmait que c'était son ancien conjoint qui était responsable. Elle ajoutait posséder des preuves appuyant ses dires et notre bureau a pu convaincre la SAPM que ce cas méritait une enquête plus approfondie. On a pris les dispositions nécessaires pour que Mme J remette à la SAPM les documents appuyant ses dires. La SAPM a accepté d'examiner ces renseignements supplémentaires relativement aux arriérés dans son compte. Mme J se disait satisfaite d'avoir une nouvelle occasion de discuter de sa situation avec la SAPM.

Commission des accidents du travail du Manitoba

Plusieurs cas examinés en 2001 ont été réglés rapidement après que nous ayons rapporté les plaintes auprès de la Division de la qualité du service de la CAT.

Une demande d'appel est égarée

M. T a communiqué avec nous au sujet de sa réclamation auprès de la CAT. Il contestait la conclusion d'un comité d'expertise médicale. Il disait avoir expliqué son cas à la CAT mais n'avait encore rien reçu en retour. Son dossier étant encore actif, nous avons demandé un état d'avancement de ce dossier. La Division du service de la qualité a donc examiné le dossier de réclamation et constaté que la demande d'appel ne s'y trouvait pas. Elle a fini par la trouver et l'a transmise au bureau chargé des examens. Après avoir contribué à trouver l'erreur, nous avons mis fin à notre intervention même si la décision finale n'était pas encore rendue. Mais le plaignant trouvait que nous l'avions aidé à remettre les choses en place et en était satisfait.

Une erreur de traitement occasionne un retard dans le versement d'indemnités

Mme W ne recevait pas les indemnités que lui devait la CAT. Notre intervention a amené la Division de la qualité du service à examiner sa réclamation, ce qui lui a permis de déceler une erreur dans son traitement. On aurait dû donner suite aux renseignements plus tôt de façon à faciliter le traitement de la réclamation. Mme W a donc reçu les chèques manquants ainsi qu'une lettre d'excuses de la CAT.

Une erreur de traitement au bureau chargé des examens entraîne un retard

M. Y trouvait que la CAT tardait indûment à rendre sa décision d'appel au sujet de sa réclamation. Nous avons communiqué avec la CAT pour savoir ce qu'il en était. Un examen par la Division de la qualité du service a suivi, ce qui a permis de déceler une erreur qui contrevenait au protocole révisé de la CAT concernant le traitement de la correspondance relative aux appels qu'elle reçoit.

Par le passé, quand le bureau recevait la correspondance relative aux appels, l'adjointe administrative apposait le timbre dateur et la classait dans le dossier correspondant en vue de l'analyse initiale. Le dossier était parfois requis dans un autre secteur et on le retirait du classeur avant que l'analyste ne l'examine, ce qui retardait le processus d'appel.

Pour réduire cette possibilité, la CAT avait institué un nouveau protocole. Dès réception d'une lettre d'appel, on apposait le timbre-dateur et on l'indiquait dans une liste destinée aux analystes. Ainsi, si le dossier était retiré, les analystes savaient qu'il faisait l'objet d'un appel. Dans le cas de M. Y, le nouveau protocole n'avait pas été respecté. La lettre avait été datée du 27 décembre, mais on n'avait pas indiqué qu'on l'avait reçue dans la liste destinée aux analyses. Le bureau chargé des examens ne s'en est donc pas occupé avant le 19 janvier. La CAT a assumé l'entière responsabilité du délai et s'en est excusé. Notre plaignant a accepté les explications et les excuses.

D'autres cas comme celui qui suit ne sont pas aussi simples et nécessitent une enquête plus officielle.



Bien des maux avant d'aboutir

Après avoir fait enquête sur le cas de Mme X en 1995, nous pensions que son dossier était clos. Sauf qu'en janvier 2000, elle a communiqué avec nous pour nous faire part de certaines questions liées à la gestion de sa réclamation à la CAT.

Rappel des faits

En 1991, Mme X s'est blessée en travaillant comme infirmière et recevait des indemnités de la CAT le temps qu'elle s'en remette. En mars 1993, la CAT l'informait que ses indemnités cesseraient le 15 mars. Mme X en a appelé de cette décision. La commission d'appel a examiné le cas en 1994 et la majorité des membres ont conclu « à contrecœur » qu'elle n'avait plus droit aux indemnités et services depuis 15 mars 1993.

Après avoir examiné le dossier, nous trouvions que la CAT n'avait pas appliqué ses politiques comme il se doit. Le conseil d'administration a obtempéré à notre demande de revoir le cas. On a suspendu l'autre décision et la commission d'appel a de nouveau examiné le cas. En 1997, la commission d'appel concluait que Mme X avait droit à d'autres indemnités et services.

Les problèmes persistent

En juillet 1998, Mme X a communiqué de nouveau avec le bureau de l'ombudsman pour dire que son premier paiement ne lui était parvenu qu'en mars 1998 et qu'elle n'avait rien reçu depuis. Elle se disait cependant satisfaite du travail du conseiller en réadaptation professionnelle (CRP) de la CAT, qui l'aidait à trouver des activités professionnelles qui lui procureraient un revenu similaire à ce qu'elle touchait avant son accident. Elle nous a alors dit qu'elle comptait dès lors traiter directement avec la CAT.

En octobre 1998, Mme X nous a dit qu'elle avait reçu d'autres indemnités. La CAT l'avait aussi avisée en juin 1998 que les restrictions touchant sa capacité dans son milieu de travail étaient permanentes. Elle se demandait quels seraient les effets des restrictions permanentes sur ses indemnités.

Nous nous sommes renseignés auprès de la CAT où on nous a confirmé les restrictions permanentes sur les capacités de travail de Mme X. Le CRP avait fait état des mesures à prendre concernant son droit aux indemnités dans son dossier. Le CRP comptait communiquer peu après avec Mme X pour entreprendre un programme de réadaptation professionnelle. La participation de notre bureau n'était alors plus requise.

Ça recommence!

En janvier 2000, Mme X communiquait de nouveau avec nous parce que la CAT comptait lever les restrictions résultant de sa blessure de 1991. La CAT était d'avis qu'elle devrait pouvoir reprendre l'emploi qu'elle occupait avant son accident.

Cette opinion était contraire à celle exprimée dans une note signée par un conseiller médical de la CAT. La reprise de l'emploi ne tenait pas compte non plus du fait que la plaignante n'était plus considérée comme une infirmière autorisée depuis trois ans. Pour travailler comme infirmière, elle devait donc suivre un cours de rattrapage. Elle avait aussi commencé à chercher ailleurs. Puis, en février 2000,



*Une suite
d'erreurs compromet
la confiance*

la CAT l'avisait qu'elle ne rembourserait pas les coûts associés à sa participation au programme de baccalauréat en soins infirmiers psychiatriques parce que sa réclamation « était échue officiellement depuis août 1999 ».

Elle avait le droit d'en appeler de cette décision et de toute autre décision de la CAT ou de la commission d'appel qui affectait son droit aux indemnités. Nous n'intervenons habituellement pas lorsqu'un recours en appel ou une révision est encore possible. Cependant, nous avons demandé des éclaircissements auprès de la CAT car nous trouvions étrange leur décision de lever les restrictions permanentes la concernant.

Une conclusion positive

En juillet 2000, on nous a informés que le personnel de la CAT avait revu le dossier de Mme X et établi que la décision de mettre fin à ses indemnités avait été rendue par erreur. Un chargé de cas n'avait pas vu dans le dossier de Mme X la recommandation d'imposer des restrictions permanentes relativement à sa réclamation. On nous a dit qu'elle obtiendrait sans délai un paiement rétroactif des indemnités non versées, que ses indemnités reprendraient et qu'un CRP serait de nouveau assigné à son dossier. Mme X a reçu une lettre d'excuse de la CAT ainsi qu'une avance de 5 000 \$, le temps de calculer le plein montant des indemnités auxquelles elle avait droit.

En décembre 2000, Mme X a communiqué avec notre bureau pour dire qu'elle avait reçu une somme additionnelle de la CAT pour payer ses frais de scolarité et les frais connexes. Elle ajoutait que ses études allaient très bien et qu'elle était satisfaite du résultat de la révision de son dossier. La décision relative à sa demande d'indemnité avait été probablement retardée parce que Mme X insistait pour avoir tout par écrit. Elle disait ne plus faire confiance à la CAT à cause des erreurs liées à sa réclamation, ce qui avait nui à ses échanges avec la CAT. Nous en avons parlé avec le représentant de la CAT, qui a reconnu que le personnel de la CAT devait faire des efforts pour renouer de bonnes relations avec elle.

Au début de 2001, Mme X a reçu des indemnités rétroactives s'élevant à plus de 30 000 \$. Elle apprenait aussi qu'elle recevrait des indemnités régulières pendant la durée de sa participation à son programme de formation professionnelle. Même si elle exprimait encore certaines réserves à l'égard de ses relations avec la CAT, elle était très heureuse de constater que tout était rentré dans l'ordre.

La sincérité démontrée par la plaignante et la CAT pour remédier à une erreur fâcheuse nous a impressionnés. Notre expérience récente avec la CAT démontre une volonté sincère d'examiner les questions que nous soulevons au nom des parties affectées.

Municipalités Sommaires de cas



- 29 dossiers de plainte reportés à 2001**
- 36 nouveaux dossiers de plainte reçus en 2001**
- 110 demandes de renseignements téléphoniques reçues en 2001**
- 40 dossiers de plainte fermés en 2001**

Bien que les plaintes à propos de questions touchant les municipalités ne représentaient qu'un peu plus de 5 % des plaintes officielles reçues en 2001, elles sont liées habituellement à des questions complexes qui nécessitent des requêtes auprès d'autres ministères et organismes du gouvernement pour obtenir tous les renseignements requis.

En 2001, nous avons eu affaire à des municipalités avec qui notre bureau n'était jamais entré en contact. Tout en cherchant à régler les plaintes, nous en avons profité pour informer et éduquer ces municipalités sur le rôle et les fonctions de l'ombudsman du Manitoba.

La communication demeure le facteur décisif dans l'établissement de bonnes relations de travail, car elle minimise les risques de litige. Si les gens étaient systématiquement mis au courant du fondement et des raisons des décisions, notre bureau recevrait encore moins de plaintes concernant le gouvernement provincial et les municipalités.

Par exemple, nous avons mené une enquête approfondie à propos du refus d'accorder un permis qui aurait autorisé un particulier à gérer un commerce. Le conseil municipal concerné n'avait pas fourni les raisons du refus. Nous avons tenté d'en savoir plus long auprès de la municipalité afin de nous aider à déterminer si le refus était raisonnable. Après beaucoup d'efforts et de réflexion, nous avons conclu que la décision reposait sur une raison valable. Le conseil municipal n'était pas tenu par la législation de fournir les raisons de ses décisions. Cependant, nous trouvions qu'il pouvait faire un peu plus d'effort en expliquant au plaignant les motifs de sa décision afin de démontrer qu'ils n'étaient pas déplacés, futiles ou revanchards.

Les sommaires de cas qui suivent fournissent des exemples de questions liées aux municipalités dont s'est occupé notre bureau.

La question

C'est en 2001 qu'a été réglée une plainte de longue date déposée par un propriétaire de Brandon contre la pratique de la Ville qui consiste à recueillir les montants en souffrance de la taxe d'eau que doit payer un locataire en les ajoutant à l'impôt foncier du propriétaire.

Le point de vue de la Ville

La Ville considérait que le propriétaire qui louait les lieux était responsable de son locataire et de la propriété dans laquelle l'eau était fournie. La Ville soulignait aussi que le propriétaire disposait d'un certain nombre d'options, comme donner suite au premier avis de la Ville à l'effet que le compte est en souffrance, ou établir le compte de taxe d'eau à son nom afin qu'il soit en mesure de surveiller les paiements du locataire.

Le point de vue du propriétaire

Le propriétaire trouvait la pratique injuste même si elle était permise par la loi, parce que c'était le locataire qui s'était entendu avec la Ville pour l'approvisionnement en eau, qui utilisait cette eau et qui avait manqué à son engagement de payer. Le propriétaire trouvait que la Ville pouvait adopter des mesures plus constructives, comme demander des dépôts aux locataires qui choisissent d'ouvrir un compte de taxe d'eau ou refuser de fournir des services aux locataires qui ont déjà eu des comptes en souffrance.

Le point de vue de l'ombudsman

L'ombudsman trouvait que les deux points de vue avaient bien du mérite. Pendant que nous poursuivions notre enquête, nous avons constaté que les pratiques de la Ville s'étaient grandement améliorées. En outre, une plainte similaire déposée contre la Ville de Winnipeg avait amené celle-ci à transmettre les comptes en souffrance des locataires à une agence de recouvrement avant d'inclure les montants dus au compte d'impôt foncier des propriétaires.

Le règlement

Après de plus amples discussions, la Ville a modifié ses règlements et obtenu de la Régie des services publics une « commission pour recouvrement » qui s'ajouterait à chaque compte en souffrance et qui serait d'un montant suffisant pour payer les frais de recouvrement, afin que l'ensemble des contribuables n'ait pas à payer ces frais. Les comptes en souffrance seraient ensuite transmis à une agence de recouvrement pendant une période de deux mois et l'argent recueilli serait crédité au compte. Si le processus de recouvrement s'avérait infructueux, la Ville poursuivrait avec sa pratique légitime qui consiste à ajouter le montant en souffrance au compte d'impôt foncier du propriétaire.

Le propriétaire trouvait que la solution proposée était un pas dans la bonne direction, mais continuait de croire que la question des comptes de taxe d'eau non payés concernait la Ville et les locataires seulement.

L'ombudsman trouvait que la Ville avait pris des mesures raisonnables et qu'elle avait fait les efforts considérables pour régler la question. Le plaignant a été informé que l'ombudsman ne ferait pas de recommandation à l'égard de sa plainte. Il n'était pas entièrement satisfait, mais appréciait les efforts faits pour parvenir à une solution.



Rapport spécial sur la police municipale

En 1997, lorsque le pouvoir de l'ombudsman s'est étendu aux municipalités à l'exception de la Ville de Winnipeg, l'ombudsman devenait du même coup responsable de faire enquête sur les plaintes concernant la police municipale.

Les enquêtes sur les décisions, les mesures, les erreurs et les omissions administratives des services de police constituaient une nouvelle forme d'enquête civile les concernant et une nouvelle sphère de responsabilité pour l'ombudsman. Les questions liées à la conduite d'un policier en particulier ne peuvent faire l'objet d'enquêtes de l'ombudsman, mais elles peuvent être soulevées auprès de l'Organisme chargé des enquêtes sur l'application de la loi.

Après le corps de police municipal de la Ville de Winnipeg, celui de la Ville de Brandon est le second en importance avec ses 75 officiers. L'ombudsman adjointe et un enquêteur de notre bureau de Brandon ont rencontré le maire et le chef de police de Brandon quand l'ombudsman a amorcé son enquête sur les services de police municipaux. Nous avons alors expliqué le rôle et les fonctions de l'ombudsman et établi une façon de répondre aux plaintes concernant la police prévoyant une communication directe avec le chef de police.

En 2001, la majorité des plaintes concernant les services de police municipaux provenaient de Brandon. Cette année par exemple, des personnes se sont plaintes au bureau de l'ombudsman de Brandon du fait que le Service de police de Brandon (SPB) n'appliquait pas comme il se doit le règlement sur les nuisances, qu'il ne répondait pas bien aux plaintes d'infractions au règlement et que ces plaintes étaient traitées différemment de celles logées par d'autres personnes, et que le traitement des plaintes déposées par un mari et son ex-conjointe au cours d'une action en divorce différait.

Pour l'instant, tout va bien

Dans chacun des cas, l'examen de l'ombudsman n'a pas trouvé matière à conclure que le SPB avait fait preuve d'inconstance à l'égard de la politique existante ou adoptée ou qu'il n'avait pas répondu aux plaintes comme il se doit. Le SPB a toujours répondu promptement et efficacement, et permis à nos enquêteurs de consulter sa documentation et son personnel au besoin. Pour notre part, notre expérience auprès du SPB a jeté les bases de nos futures enquêtes sur les plaintes au sujet des services de police d'autres municipalités. Notre expérience avec le Service de police de Brandon et d'ailleurs a été positive.



MR de St. Andrews

Un chemin pavé de bonnes intentions

À la fin d'août 2001, une femme a communiqué avec nous au sujet de l'état des routes de son lotissement. Elle trouvait que la MR avait négligé de rendre ces routes conformes aux normes municipales et ajoutait que les choses traînaient depuis mai 1999. Ses efforts auprès de la MR avaient donné peu de résultats.

La municipalité répond

Quand nous avons communiqué avec la MR, il était clair qu'elle était en pourparlers avec le promoteur du lotissement dans le but de régler la question de l'état des routes. Le 10 septembre, la MR nous a avisés qu'elle venait de négocier une entente avec le promoteur, en vertu de laquelle la MR assumerait la responsabilité des travaux requis pour rendre les routes du lotissement conformes aux normes. La MR a également fourni une chronologie pour expliquer ce qui s'était passé depuis que le conseil précédent avait approuvé le lotissement en 1993. Le 17 septembre, la MR a confirmé que les travaux avaient débuté et qu'ils seraient terminés au bout de quelques jours. Le 24 septembre, nous apprenions que les travaux étaient terminés et qu'on les avait inspectés.

Conclusion

Dans notre rapport à la plaignante, nous lui avons fait part des renseignements fournis par la MR au sujet de ce qui s'était passé entre mai 1999 et août 2001, quand la MR avait réussi à négocier une résolution avec le promoteur. Nous convenions qu'il était dommage que les choses traînaient depuis 1999, mais nous avons ajouté qu'à la suite des mesures prises pour régler son problème, l'ombudsman ne pouvait faire de recommandation sur cette question.

Ce cas illustre une fois de plus l'avantage d'une bonne communication. La plaignante s'était d'abord adressée directement à la MR. Cependant, elle n'était pas au courant des mesures qu'on avait prises pour redresser la situation. Notre participation et notre enquête ont permis de savoir ce qu'on avait fait à l'intérieur d'une période donnée. La communication de ces renseignements avec la plaignante a permis de régler le cas.

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).