

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
Email: ombudsman@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 : ombudsman@ombudsman.mb.ca

www.ombudsman.mb.ca

décembre 2004

Monsieur George Hickes
Président de l'Assemblée législative
Province du Manitoba
Palais législatif, pièce 244
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 42 de la *Loi sur l'Ombudsman*, j'ai le plaisir de soumettre le trente-quatrième Rapport annuel de l'Ombudsman pour l'année civile du premier janvier 2003 au trente et un décembre 2003.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

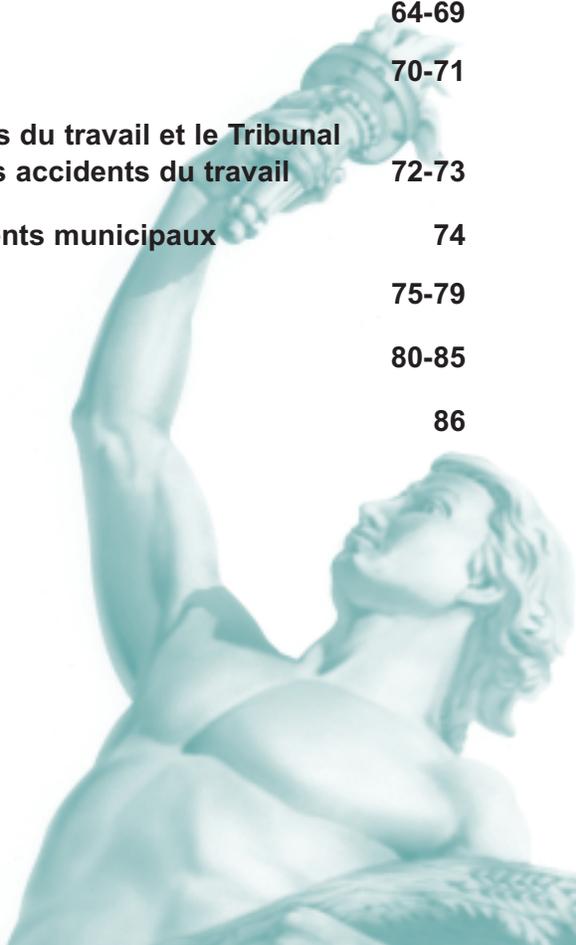
L'original est signé par

L'Ombudsman du Manitoba
Barry E. Tuckett



TABLE DES MATIÈRES

Personnel en décembre 2003	Un message de l'Ombudsman	4-10
<u>Division de l'Ombudsman :</u>		
Donna M. Drever Ombudsman Adjointe	La mission et les valeurs du Bureau de l'Ombudsman	11
Corinne Caron Enquêteuse principale	Plan stratégique du Bureau de l'Ombudsman	12
Cheryl Ritlbauer Enquêteuse principale	Révision de l'année 2003	13-14
Robert Baker Enquêteur	Statistiques	15-23
Linda Barker Enquêteuse	Sommaires des cas : gouvernement provincial	25
Debra DeGraeve Enquêteuse	Conservation Manitoba	26-31
Robert W. Gates Enquêteur	Services à la famille et Logement Manitoba	32-33
Kris Ramchandrar Enquêteur	Finances Manitoba	34-37
Wanda Slomiany Enquêteuse	Santé Manitoba	38-39
Marni Yasumatsu Enquêteuse	Justice Manitoba	40-53
Jack Mercredi Préposé à l'accueil et enquêteur	Transports Manitoba et Services gouvernementaux	54-57
<u>Bureau de Brandon :</u>	Services à l'enfant et l'adolescent	58-61
Janet Wood Enquêteuse principale	Les plaintes reliées aux adolescents et les enquêtes concernant les Services à la famille et Logement du Manitoba	62-63
Mel Holley Enquêteur	Commissions et sociétés	64-69
Sharon Krakowka Préposée à l'accueil et chef de bureau	Manitoba Hydro	70-71
<u>Division Accès à l'information et la protection de la vie privée :</u>	La Commission des accidents du travail et le Tribunal d'appel de la commission des accidents du travail	72-73
Peter Bower Directeur général	Sommaire des cas : gouvernements municipaux	74
Gail Perry Directrice, Examen de conformité	Ville de Winnipeg	75-79
Nancy Love Directrice, Vérification de conformité	Les autres municipalités	80-85
Patricia Cox Chargée des vérifications de conformité	Législation	86
Valarie Gural Chargée des vérifications de conformité		
Carol Markusoff Chargée des vérifications de conformité		
Darren Osadchuk Chargé des vérifications de conformité		
Kim Riddell Chargée des vérifications de conformité		
Candace Russell Chargée des vérifications de conformité		
Aurèle Teffaine Chargé des vérifications de conformité		
<u>Administration :</u>		
Laura Foster Chef de bureau		
Helen Hicks Commis au soutien administratif		
Jacquie Laberge Aide à l'accueil		
Felicia Palmer Commis au soutien administratif		





Barry E. Tuckett
Ombudsman du Manitoba

Un message de l'Ombudsman du Manitoba

INSTITUÉ EN 1970 ET TOUJOURS PERTINENT

En 1970, l'Assemblée législative du Manitoba a proclamé la *Loi sur l'Ombudsman* qui institue un Bureau indépendant de l'Assemblée législative pour faire enquête sur les plaintes contre les ministères et les agences du gouvernement provincial en ce qui a trait aux affaires d'administration. Grâce à ses larges pouvoirs d'enquête, le Bureau offre un moyen d'obtenir une révision impartiale des actions et des décisions du gouvernement aux personnes qui croient avoir été traitées de manière injuste par ces mêmes entités.

Dans le cas où, après avoir fait enquête sur une plainte d'une façon objective, l'Ombudsman est de l'avis que la plainte est valide, il a le pouvoir de recommander officiellement des mesures correctives et d'en faire rapport publiquement. Toutefois, de nombreuses préoccupations sont réglées sans qu'il soit nécessaire de recourir aux recommandations officielles ou l'examen minutieux du public. Même lorsque l'Ombudsman ne peut appuyer une plainte, le procédé d'une révision indépendante et une opinion objective aident dans la plupart des cas, non seulement à régler des différends, mais aussi à établir la confiance du public dans l'équité des gestes administratifs du gouvernement.

Alors que le rôle primordial de l'Ombudsman est de faire enquête sur les plaintes, ce Bureau joue un rôle beaucoup plus important en fonction de la valeur qu'il apporte à l'amélioration des principes d'ouverture, de transparence et d'imputabilité du gouvernement. Ce rôle a été reconnu en 1970, et je crois qu'il est même un rôle plus pertinent aujourd'hui.

Notre système parlementaire de gouvernement incorpore des principes démocratiques et le rôle de l'Ombudsman est reconnu à titre de partie intégrale des mécanismes qui soutiennent le respect de ces principes. Cette reconnaissance a été mise en évidence en 2003, lorsque les Chefs des gouvernements du Commonwealth se sont rencontrés à Abuja, au Nigeria, et ont appuyé sans réserve les recommandations de leurs Ministres de la justice sur ce qu'on nomme les *Latimer House Guidelines*, qui précisent les « principes du Commonwealth sur l'imputabilité et les relations entre les trois paliers de gouvernement ». L'appui pour le rôle des organismes de surveillance indépendants était particulièrement intéressant. Les lignes directrices se lisent comme suit :

La surveillance du gouvernement

- La promotion de la tolérance zéro de la corruption est essentielle à la bonne gouvernance. Un gouvernement transparent et imputable, doublé de la liberté d'expression, encourage la participation entière de ses citoyens au processus démocratique.
- Les mesures qui peuvent être prises pour encourager l'imputabilité du secteur public comprennent :

L'établissement d'organismes et de mécanismes de surveillance pour encadrer le gouvernement augmente la confiance du public dans l'intégrité et l'acceptabilité des activités de ce dernier. Les organismes indépendants tels que les comités des comptes publics, les vérificateurs généraux, les commissions de lutte contre la corruption, les commissaires à l'information et autres institutions de supervision similaires peuvent jouer un rôle clé dans la sensibilisation du public à la bonne gouvernance et la primauté du droit. On encourage les gouvernements à établir ou à améliorer les organismes de supervision appropriés selon les circonstances nationales.

Des médias, indépendants et vibrants, qui sont responsables, objectifs et impartiaux, et dont la liberté de faire rapport sur les affaires publiques et de les commenter est protégée par la loi, encouragent la transparence et l'imputabilité des gouvernements.

Il est encourageant de voir l'articulation de ces principes par les Chefs des gouvernements du Commonwealth. Il est même plus encourageant de noter que les Assemblées législatives du Manitoba ont, au cours des années, démontré leur engagement envers ces principes en adoptant la *Loi sur l'Ombudsman*, la législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, la législation sur les droits de la personne, une *Loi sur le vérificateur général*, etc. Je crois que même s'il est essentiel de s'engager envers ces principes par l'adoption de lois, il l'est aussi tout autant que le gouvernement démontre son engagement envers ces principes d'une manière visible par ses décisions et ses actions.

La demande d'imputabilité publique semble augmentée à la suite de diverses instances de comportement douteux de la part de certains gouvernements qui ont provoqué des enquêtes spécialisées qui se sont terminées par des divulgations d'actions fautives. Un engagement visible à une surveillance indépendante est essentiel lorsque le cynisme, la méfiance et le désenchantement du public sont à un haut niveau.

Dans les rapports annuels précédents, j'ai fait le commentaire qu'il y a un prix à payer pour préserver le droit démocratique du public à un gouvernement ouvert, transparent et responsable. S'assurer que les gens reçoivent un traitement juste et équitable est exigeant pour le gouvernement. Du temps et de l'argent sont nécessaires pour s'assurer que ces droits démocratiques sont respectés. Le gouvernement doit être prêt à subir un examen minutieux, de l'opposition et des critiques qui sont partie prenante de la participation du public aux affaires qui le concernent, lorsque les particuliers soulèvent des questions, cherchent des réponses et font connaître leurs préoccupations.

L'habilitation de la participation du public aux décisions et aux actions du gouvernement non seulement améliore la transparence et l'ouverture, c'est aussi une manière positive de révéler une bonne gouvernance et de dévoiler les secteurs où le gouvernement sert les intérêts du public.

RÉFLEXIONS DU PASSÉ

Faisant un retour sur les vingt-six années travaillées au Bureau de l'Ombudsman du Manitoba, les onze dernières années à titre d'Ombudsman, j'en viens à réaliser que les défis, les succès, et les frustrations qui font partie du travail ne sont pas très différents que ceux éprouvés par le premier Ombudsman, M. George W. Maltby, avec qui j'ai eu le plaisir de travailler au cours des quatre premières années de mon service au Bureau de l'Ombudsman. En relisant le rapport annuel à l'Assemblée législative de M. Maltby pour l'année 1978, je trouve de nombreuses

similitudes dans les questions auxquelles notre Bureau doit faire face maintenant. Le cas qui suit, tiré de ce rapport annuel de M. Maltby, mérite qu'on lui porte attention puisqu'il démontre les efforts extraordinaires qui doivent parfois être déployés pour résoudre un différend, des efforts qui, malheureusement, sont encore nécessaires de temps à autre aujourd'hui.

En bref, ce cas est centré sur un différend relatif à un dépôt de garantie de cent dollars concernant le médiateur des loyers. L'Ombudsman a dû se donner beaucoup de mal avant que l'affaire soit finalement réglée. Le rapport de M. Maltby fournit des détails du cas qui font preuve que le bon sens et la raison ont perdu face à la rhétorique défensive et l'intransigeance et se sont terminés par des efforts ayant coûté des milliers de dollars pour résoudre un différend de cent dollars.

Dans ce cas, après avoir enquêté sur le différend, l'Ombudsman en était venu à la conclusion qu'il n'existait pas de contrat de location entre un propriétaire et un locataire et que le médiateur des loyers devrait rendre le dépôt de garantie de cent dollars au locataire. Plutôt que d'accepter l'opinion de l'Ombudsman, le ministère a lancé un processus d'arbitrage qui s'est terminé par la sentence de l'arbitre que la loi, l'équité et le bon sens exigeaient que le dépôt de garanties de cent dollars soit payé aux locataires.

L'arbitre a aussi dit :

- Un homme qui peut trouver un contrat de location dans cette situation pourrait aussi parler avec une conviction profonde de l'acceptation de Jonas d'habiter temporairement dans le ventre de la baleine.

Par la suite, le dépôt de garantie et les intérêts ont été envoyés au locataire mettant un terme adéquat au différend.

M. Maltby commentait le cas dans son rapport annuel en disant que même si cela demandait beaucoup de travail pour 100,17 \$, l'Ombudsman doit être tenace lorsqu'il croit qu'il y a eu injustice.

C'était en 1978, mais ce que M. Maltby a déclaré alors est pertinent aujourd'hui. L'Ombudsman ne doit pas seulement être tenace, mais il doit aussi être vigilant dans l'exécution de ses obligations au nom de l'Assemblée législative.

On croirait qu'après toutes ces années, que de telles questions ne seraient soulevées que rarement, et que l'opinion et les recommandations de l'Ombudsman recevraient toujours la reconnaissance et le respect exigés pour apporter des résolutions opportunes, abordables, justes et raisonnables aux différends. Mon expérience, toutefois, suggère que ces questions sont soulevées plus souvent qu'elles ne le devraient.

Depuis 1994, mes rapports annuels font état de cas où je suis d'avis que le rôle de ce Bureau n'a pas reçu le respect auquel il avait droit. Le respect pour le rôle de ce Bureau est essentiel s'il veut avoir la crédibilité nécessaire pour servir efficacement le public, l'Assemblée législative et le gouvernement.

LES OBSTACLES

L'objectif premier de ce Bureau, en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, est de fournir une révision indépendante et impartiale des plaintes contre le gouvernement et de contribuer à la résolution des plaintes valides de manière opportune, non officielle, non contradictoire et non juridique. Les défis dans l'atteinte de cet objectif proviennent d'un manque de compréhension ou de fausses idées au sujet du rôle de notre Bureau et de nos limites en ce qui a trait aux activités éducatives et de vulgarisation dans les collectivités qui tireraient profit d'une meilleure sensibilisation au travail de notre Bureau.

Il y a aussi le défi constant créé lorsque les ressources sont insuffisantes pour suffire aux besoins d'un secteur de compétence croissant et d'exigences croissantes du public pour des services dans un système de gouvernance qui s'agrandit et devient plus compliqué et dont les personnes se sentent plus isolées et impuissantes. La gestion des activités sans les ressources nécessaires est un défi, mais j'imagine que c'est une réalité qu'il faut endurer.

Il est toutefois plus difficile d'endurer les entraves inutiles en grande partie non reliées aux ressources qui ont un effet négatif sur la valeur de ce Bureau à l'Assemblée législative, au gouvernement et au public. À un degré tantôt plus grand, tantôt moins grand, ce Bureau a essuyé des réactions et des comportements qui n'appuient pas l'intérêt public par la démonstration d'un gouvernement ouvert, responsable et transparent qui est intéressé à l'identification et la résolution de différends légitimes. J'ai classé ces comportements et ces activités par catégories comme suit :

Chercher à légaliser au lieu de chercher l'équité

Tout comme nous nous attendons à ce que notre gouvernement agisse légalement, nous nous attendons aussi à ce qu'il agisse équitablement. Clairement, les organismes publics ont la responsabilité d'agir légalement et équitablement. En fait, l'on pourrait croire que ces principes se complètent. Il est, toutefois, décourageant à certains moments, lorsqu'il semble que des organismes publics se servent de la loi pour éviter le fardeau d'agir équitablement.

Trop souvent, nous trouvons que l'organisme public se tourne vers des arguments juridiques pour contester la preuve de l'Ombudsman qu'une action, une décision ou une omission d'un organisme public a eu comme résultat un grief valide pour une personne. L'argument le plus fréquent est que l'organisme public ne serait pas déterminé juridiquement responsable de ses actions devant un tribunal parce qu'il n'y a pas eu négligence ou mauvaise foi en cause. Un autre argument est que la personne lésée peut chercher recours devant les tribunaux. Ces arguments ne se préoccupent pas de l'équité, et ne reconnaissent pas non plus le rôle légitime de l'Ombudsman dans la résolution de différends par le biais d'enquêtes non officielles, non juridiques et indépendantes des plaintes.

L'équité n'est pas appliquée par la suggestion qu'un organisme public n'est pas juridiquement responsable de ses actions, de ce fait contournant l'imputabilité pour une mesure, une décision ou une omission administrative qui peut être injuste ou déraisonnable. L'équité n'est pas appliquée par l'attente que les particuliers aillent devant les tribunaux alors qu'il existe une méthode de rechange économique pour réviser et résoudre les différends au nom de l'Assemblée législative comme voulu par la *Loi sur l'Ombudsman*.

Les actions des organismes publics visant à légaliser inutilement un processus qui, en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, prévoyait être une méthode de rechange aux processus juridiques officiels, prolongés et coûteux, font preuve d'indifférence à l'égard du rôle de l'Ombudsman et cette situation est tout simplement inadmissible.

S'inquiéter de la jurisprudence

À certains moments, notre Bureau rencontre un refus d'accepter une recommandation de l'Ombudsman par crainte de créer une jurisprudence. Certains organismes publics ont déterminé que la reconnaissance d'une plainte valide et l'acceptation de la recommandation de l'Ombudsman obligent cet organisme public à gérer toutes les plaintes semblables de façon similaire. Cette présomption est fautive et aucun fait ne l'appuie.

La *Loi sur l'Ombudsman* établit un processus qui n'est pas structuré pour créer de la jurisprudence. L'Ombudsman n'a aucun pouvoir pour forcer un organisme public à accepter toute opinion ou recommandation qu'il fait. Il y a une restriction sur l'admissibilité, devant tous les tribunaux, de la preuve rassemblée par l'Ombudsman au cours d'enquête. L'Ombudsman ne peut être appelé à présenter une preuve devant tout tribunal, en ce qui a trait à tous renseignements dont il ou elle a pris connaissance dans l'exercice ou l'exécution de ses fonctions et devoirs en vertu de la Loi. Clairement, nulle jurisprudence n'est créée en acceptant les résultats, les opinions et les recommandations de l'Ombudsman, quoiqu'ils puissent être persuasifs.

Au cours des années, j'ai découvert que même s'il peut y avoir des similitudes dans la nature des plaintes, il y a toujours des différences subtiles ou importantes dans les faits ou les circonstances qui exigent la considération du bien-fondé de chaque situation particulière. Si après la considération des fondements d'un cas précis, l'Ombudsman pense qu'il y a matière à faire une recommandation pour résoudre un grief valide, je crois que l'organisme public concerné a l'obligation de réviser les fondements du cas et de considérer l'opinion et la recommandation de l'Ombudsman. Si ces fondements et l'équité soutiennent l'acceptation de l'opinion et de la recommandation de l'Ombudsman, alors l'acceptation est la chose juste à faire.

La peur de créer une jurisprudence n'est pas une raison de rejeter une opinion ou une recommandation de l'Ombudsman qui est basée sur le fondement d'un cas précis et sur l'équité.

Se faire tirer l'oreille pour reconnaître des erreurs

Le gouvernement est composé de particuliers qui quotidiennement posent des milliers de gestes et prennent des milliers de décisions qui ont un effet sur nos vies. Puisque les personnes sont faillibles, ce ne devrait pas être une surprise pour qui que ce soit que de temps à autres des erreurs soient commises. Le rôle de l'Ombudsman est de recevoir et d'enquêter sur les plaintes au sujet de mesures et de décisions administratives prises par les personnes qui sont imputables au gouvernement.

La bonne volonté d'un organisme public de reconnaître une erreur et de résoudre un problème apporte une crédibilité à l'organisme et démontre son engagement envers les principes d'ouverture et d'imputabilité. Il ne devrait pas y avoir de honte ou de blâme dans la reconnaissance d'une erreur. Il ne devrait pas y avoir de répugnance à s'excuser pour

une erreur ou à prendre les mesures nécessaires à remédier à une plainte valide. Dans la plupart des cas, ce devrait être et c'est un processus simple.

Malheureusement, toutefois, il y a des cas où beaucoup de temps et d'efforts sont déployés dans la tentative de régler une plainte valide. Ceci arrive souvent lorsqu'un organisme public est plus préoccupé de la défense de ses actions ou de ses décisions qui font l'objet de notre enquête que de la solution du différend. On pense peut-être que la reconnaissance d'une erreur peut nuire à la crédibilité de l'organisme ou que de défendre un geste ou une décision erronés démontre de la fidélité envers le personnel ou l'organisme. Il peut exister une crainte d'être pénalisé ou embarrassé par la reconnaissance d'une erreur. Quelques soient les raisons, ces cas, quoique peu nombreux, sont frustrants, inutilement longs et coûteux. Ils suggèrent un manque de considération du rôle de l'Ombudsman dans la solution de différends valides d'une manière opportune et non officielle, et tendent à saper la confiance du public dans un gouvernement ouvert et imputable.

Réaction exagérée aux répercussions financières

Les recommandations de l'Ombudsman qui ont des répercussions financières semblent poser de plus grands problèmes au gouvernement en matière d'acceptation. Il est possible que les organismes publics qui font face à des demandes financières et des contraintes fiscales se fassent tirer l'oreille pour accepter une recommandation qui résultera en un engagement de ressources financières qui ne faisaient pas partie de la planification budgétaire. On peut s'inquiéter du fait que l'organisme n'ait pas la capacité de payer ce que l'Ombudsman a recommandé.

De temps à autres, notre Bureau est en butte à des opinions juridiques contre l'acceptation de recommandations ou à de longs débats dépourvus de pertinence qui ne règlent pas le problème ou la question. Le rejet d'une recommandation de l'Ombudsman qui comprend des sommes pécuniaires est une fausse économie lorsque nous considérons le coût pour les contribuables lorsqu'un organisme public s'engage dans de la rhétorique défensive pour éviter d'accepter la recommandation. Il faut aussi tenir compte du coût augmenté de l'accomplissement du mandat de l'Ombudsman par la résistance inappropriée à ses conclusions.

En réalité, je ne me souviens d'aucun cas particulier depuis la fin des années 1970, ayant eu un effet financier important pour le gouvernement. La grande majorité des cas ont été résolus sans répercussions financières pour le gouvernement. Certains ont coûté des centaines et occasionnellement des milliers de dollars. Peu de cas ne portaient sur plus de dix mille dollars et je ne connais aucun cas qui ne s'approchait quelque soit peu de cent mille dollars.

L'expérience a démontré que le coût de l'acceptation d'une recommandation de l'Ombudsman est un faible prix à payer pour la valeur du rôle que l'Ombudsman joue dans la promotion de l'ouverture, l'imputabilité, l'équité, et la confiance du public dans le gouvernement. La valeur dépasse de loin les obligations financières de l'acceptation de bonne foi d'une recommandation de l'Ombudsman.

LE BESOIN D'ENGAGEMENT VISIBLE

Dans la majorité des cas, nous avons reçu une bonne coopération de la part des organismes publics et nous découvrons une volonté réelle d'agir équitablement et de résoudre les

différents. Néanmoins, les quelques cas où les organismes publics n'ont pas répondu à l'Ombudsman de manière opportune ou ont contesté de manière déraisonnable les opinions et les recommandations de l'Ombudsman, sapent la reconnaissance du bon travail du gouvernement par le public d'une manière non proportionnelle. Je m'inquiète du degré auquel ces quelques cas résultent en une perte de crédibilité auprès du public en termes de l'engagement du gouvernement envers l'équité et l'imputabilité et la valeur de notre Bureau dans la promotion de ces dignes principes démocratiques.

Le rôle de l'Ombudsman est complémentaire d'un bon gouvernement et travaille avec ce dernier pour servir l'intérêt public au nom des représentants du public élus. L'Ombudsman n'est pas un adversaire. Les opinions et les recommandations de l'Ombudsman sont développées sur la base d'une enquête non partisane, objective, en profondeur et sont offertes dans un esprit d'équité. Les actions et les comportements du gouvernement démontrant un engagement envers le rôle de l'Ombudsman disent au public que le gouvernement est prêt à être imputable, à reconnaître ses erreurs et à agir équitablement pour résoudre les plaintes valides.

Il est important que les représentants du gouvernement et le public reconnaissent que l'opinion de l'Ombudsman n'est pas simplement une autre opinion ou seulement une opinion personnelle. Les opinions et les recommandations de l'Ombudsman sont basées sur une enquête en profondeur des faits et sur des normes établies d'équité. Les opinions et les recommandations de l'Ombudsman devraient être prises au sérieux en tout temps.

Ceci ne veut pas dire qu'il n'y a jamais de désaccords valides avec les opinions ou les recommandations faites par l'Ombudsman. À titre d'exemple, lorsqu'un organisme public pense que l'Ombudsman a commis une erreur de fait ou une erreur de droit ou que la recommandation de l'Ombudsman est nettement erronée ou déraisonnable ou que la mise en exécution de la recommandation de l'Ombudsman n'est pas dans l'intérêt public, l'organisme public devrait le dire sans crainte et apporter les raisons qui appuient sa position à l'Ombudsman. Les procédés prévus dans la *Loi sur l'Ombudsman* permettent la discussion et le désaccord mené de bonne foi à titre de partie d'un processus juste et raisonnable.

EN CONCLUSION . . .

Le rôle de l'Ombudsman appuie et renforce l'engagement du gouvernement et de l'Assemblée législative envers une gouvernance ouverte, imputable et équitable. De temps à autres, le besoin se fait sentir de rafraîchir cet engagement d'une manière visible par des actions et des comportements qui démontrent au public qu'il peut avoir confiance dans le bon travail du gouvernement.

Ce moment est arrivé !



La mission et les valeurs du Bureau de l'Ombudsman



LA MISSION :

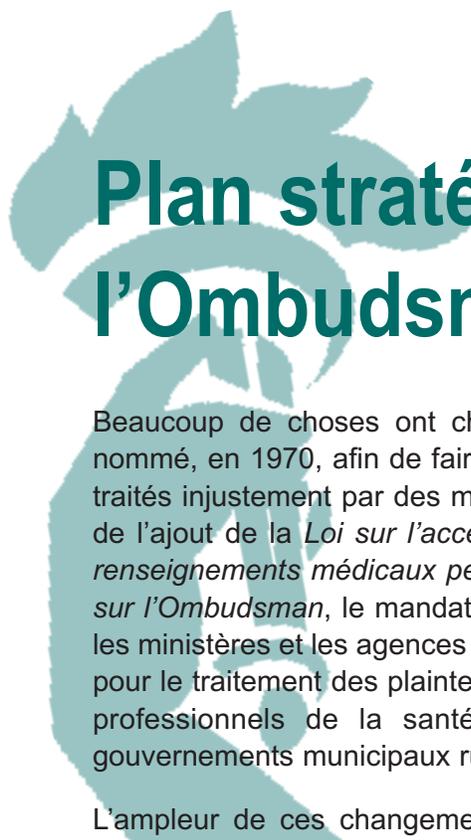
Faire la promotion du traitement juste et équitable des personnes par les gouvernements provincial et municipaux du Manitoba et s'assurer que les droits d'accès à l'information et de protection de la vie privée des particuliers sont respectés et maintenus par les organismes publics et les dépositaires de renseignements médicaux.

Nous accomplissons ceci par le biais :

- De la conduite d'enquêtes impartiales, indépendantes et en profondeur des plaintes des particuliers.
- D'enquêtes sur les plaintes et de révisions à l'initiative personnelle de l'Ombudsman.
- De révisions systématiques au sujet d'affaires de justice administrative et de droit d'accès à l'information et de protection de la vie privée.
- De l'information du public, de l'Assemblée législative, des organismes publics et des dépositaires de renseignements de santé.
- De l'aiguillage approprié des particuliers vers les agences compétentes.

LES VALEURS :

- Ouverture, transparence et imputabilité.
- Confiance, équité, intégrité, honnêteté et respect.
- Crédibilité.
- Liens de bonne foi.
- Lien de soutien, de fiabilité et de coopération entre les membres du personnel.
- Personnel professionnel, compétent et bien renseigné.



Plan stratégique du Bureau de l'Ombudsman

Beaucoup de choses ont changé depuis que le premier Ombudsman du Manitoba a été nommé, en 1970, afin de faire enquête sur les plaintes des particuliers qui croyaient avoir été traités injustement par des ministères ou des agences du gouvernement provincial. À la suite de l'ajout de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* et l'élargissement de la compétence en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, le mandat de ce Bureau a évolué bien au-delà du traitement exclusif avec les ministères et les agences du gouvernement provincial. Des responsabilités ont été ajoutées pour le traitement des plaintes associées aux hôpitaux, aux régies régionales de la santé, aux professionnels de la santé, aux divisions scolaires, aux universités et collèges, aux gouvernements municipaux ruraux et urbains, y compris la ville de Winnipeg.

L'ampleur de ces changements ne peut être surestimée. Le rythme de changement a été trépidant pour les composants de l'Ombudsman et de l'Accès à l'information et la Protection de la vie privée de notre Bureau.

Afin de relever les défis associés à ces nouvelles exigences, l'Ombudsman a complété un plan stratégique triennal qui est entré en vigueur au début de 2004. Pour se conformer au plan et demeurer un organisme dynamique imposant le respect de la justice, de l'ouverture et de l'imputabilité dans l'administration publique et l'accès du public à l'information et la protection de la vie privée, un certain nombre d'objectifs primaires ont été définis pour réalisation sur une période de trois ans se terminant le 31 décembre 2007. Ils comprennent :

Le parachèvement opportun des enquêtes ;

- Un système complet de gestion des renseignements fournissant une capacité de rapport organisationnel fiable et pertinent ;
- Un plan de formation professionnelle continue du personnel qui comprend des examens de rendement, de la formation et la planification de la succession ;
- Un manuel de politiques et procédures ;
- Un processus de planification stratégique soutenu.

Révision de l'année 2003

Au cours de l'année 2003, nous avons reçu plus de 4 700 requêtes téléphoniques, visites impromptues et plaintes officielles de la part des membres du public. Ceci constitue une augmentation de plus de 700 contacts en 2003.

Il y a eu 909 plaintes officielles et 3 818 appels téléphoniques reliés aux actions et aux décisions de conseils, de sociétés, de ministères et d'agences des gouvernements provincial et municipaux. Un nombre de plaintes orales et écrites était relié à des entités qui ne relèvent pas de nos compétences. Ces cas ont été acheminés vers d'autres ressources ou le particulier a été conseillé sur des voies de recours de rechange.

Comprenant les 276 dossiers reportés des années précédentes, le Bureau a traité 1 185 dossiers de plaintes et en a fermé 831. Nous avons reporté 354 dossiers en 2004.

Des 831 dossiers de plaintes fermés en 2003 :

- 17 % ont été résolus ;
- 6 % ont été partiellement résolus ;
- 5 % ont été fermés après apport d'aide ;
- 28 % ont été conclus après apport de renseignements ;
- 27 % n'ont pas été appuyés ;
- 15 % ont été annulés soit par l'Ombudsman (6 %), soit par le client (9 %) ;
- 2 % ont été refusés.

ALLOCUTIONS, PRÉSENTATIONS ET DIFFUSION ÉDUCATIVE

Notre Bureau de Winnipeg et le Bureau régional de Brandon ont continué à répondre aux demandes de présentation sur le rôle et le mandat du Bureau.

Comme par les années passées, nous nous sommes activement engagés auprès des Services correctionnels du Manitoba et avons été heureux de participer régulièrement au programme de formation des agents de correction et aux classes de formation des recrues.

Une présentation a aussi été faite aux gestionnaires des services de santé des Services correctionnels et aux jeunes en milieux correctionnels. Des visites des établissements correctionnels pour adultes et pour les jeunes ont aussi été faites au cours de l'année.

De plus, des présentations ont été faites aux gestionnaires des services communautaires de la ville de Winnipeg ; au personnel soignant les malades hospitalisés à l'unité de soins psychiatriques au Centre de santé régional de Le Pas ; aux employés des districts de Manitoba Conservation ; et à la Western Bar Association. J'ai aussi participé à de nombreuses entrevues avec les médias afin de fournir des renseignements sur le travail de notre Bureau.

Nous répondons habituellement aux demandes de présentation par l'Ombudsman des établissements d'éducation, des clubs philanthropiques, des organisateurs d'événements

spéciaux, etc. L'an dernier, l'Ombudsman a fait environ une douzaine de présentations, y compris aux universités de Winnipeg et du Manitoba et aux internes du gouvernement du Manitoba.

En 2003, nous avons eu la possibilité de participer à une réunion des sous-ministres afin de discuter de nos relations de travail ainsi que de nos attentes respectives. Il a été réconfortant de recevoir l'appui verbal du rôle de l'Ombudsman de la part de ces cadres supérieurs.

Nous avons aussi eu le plaisir de faire une présentation aux membres nouvellement élus de l'Assemblée législative. Ceci a été une parfaite occasion de présenter notre rôle aux nouveaux membres et de leur expliquer l'aide que nous pouvons apporter lors de la réponse aux inquiétudes de leurs électeurs.

En juin 2003, une délégation de haut niveau de l'Ukraine est venue au Canada pour étudier « la participation des citoyens dans la prise de décisions du gouvernement ». J'ai été très heureux de rencontrer les membres de la délégation qui ont visité le Manitoba et de leur offrir un survol de notre rôle dans le traitement des plaintes des citoyens. C'est toujours une occasion d'enrichissement que de partager nos expériences et d'écouter et d'apprendre de la communauté internationale.

L'information du public, du gouvernement et de l'Assemblée législative au sujet du rôle de l'Ombudsman continue d'être une activité importante de notre Bureau.

LES SERVICES EN FRANÇAIS

L'Ombudsman du Manitoba offre activement des services en français aux citoyens qui communiquent avec le Bureau. Les demandes ou les plaintes reçues en français en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP), et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP) sont traitées par du personnel bilingue. Les brochures de renseignements, les rapports annuels, les rapports spéciaux et les communiqués de presse sont publiés dans les deux langues officielles. Notre site Web est aussi en anglais et en français. Plusieurs présentations en français ont été faites au public et aux médias en 2003.

Les statistiques

Cette partie du rapport contient les renseignements des statistiques sur les demandes par téléphone reçues par le Bureau de l'Ombudsman ainsi que le travail effectué sur les plaintes à l'Ombudsman.

<u>Demandes par téléphone</u>	3 818
<u>Disposition de dossiers de plaintes</u>	
Nouveaux dossiers de plaintes ouverts en 2003	909
Dossiers de plaintes reportés en 2003 des années antérieures	<u>276</u>
Nombre total de dossiers traités en 2003	1 185
Dossiers de plaintes fermés en 2003, ouverts en 2003	640
Dossiers de plaintes fermés en 2003, des années précédentes	<u>191</u>
Nombre total de dossiers fermés en 2003	831
Nombre total de dossiers de plaintes reportés en 2004	354



Nouveaux dossiers de plainte ouverts en 2003 par ministère ou organisme

MINISTÈRES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL (640)

Affaires autochtones et du Nord (1)	
Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle (4)	
Agriculture, de l'Alimentation (3)	
Commission de la fonction publique (1)	
Conservation (14)	
Éducation et de la Jeunesse (5)	
Général	3
Initiative personnelle de l'Ombudsman	2
Services à la famille et Logement (92)	
Général	12
Services à l'enfant et la famille	11
Emploi et Aide financière	44
Bureau de logement du Manitoba	19
Comité consultatif des services sociaux	5
Initiative personnelle de l'Ombudsman	2
Finances (30)	
Général	3
Commission d'appel pour l'indemnisation en cas d'accidents de la route	4
Direction de la location à usage d'habitation	20
Commission de la location à usage d'habitation	2
Commission des valeurs mobilières	1
Santé (44)	
Général	7
<i>Manitoba Adolescent Treatment Centre</i>	1
Santé mentale	17
Offices régionaux de la santé	15
Initiative personnelle de l'Ombudsman	4
Affaires intergouvernementales (1)	
Justice et Procureur général (416)	
Général	26
<i>Agassiz Youth Centre</i>	12
Centre correctionnel de Brandon	26
Centre correctionnel de Dauphin	3
Centre correctionnel de Headingley	103
Centre correctionnel de Milner Ridge	18
Centre correctionnel de Portage	62
Centre correctionnel de Le Pas	3
Centre de détention provisoire de Winnipeg	92
Exécution des ordonnances alimentaires	15
Commission des droits de la personne	6
Aide juridique au Manitoba	8
Curateur public	15
Centre Jeunesse Manitoba	3
Tribunaux	4
Initiative personnelle de l'Ombudsman	20

Travail et Immigration (9)	
Général	4
Normes d'emploi	1
Commission du travail du Manitoba	4
Transports et Services gouvernementaux (20)	
Général	12
Permis et immatriculations	7
Initiative personnelle de l'Ombudsman	1

COMMISSIONS ET SOCIÉTÉS (110)

Commission des accidents du travail (21)	
Tribunal d'appel de la Commission des accidents du travail (3)	
Sociétés et Extra ministériels (86)	
Général	1
Manitoba Hydro	16
Société des loteries du Manitoba	2
Société d'assurance publique du Manitoba	67

GOVERNEMENTS MUNICIPAUX (114)

Ville de Winnipeg (78)	
Général	1
Le Conseil d'administration du programme d'avantages sociaux des fonctionnaires de Winnipeg	1
Bureau du greffier	3
Services communautaires	8
Financement des entreprises	12
Service Incendie et Ambulanciers	4
Planification, Propriétés et développement	16
Travaux publics	4
Transport en commun	2
Eaux et Égouts	8
Service de police de Winnipeg	16
Initiative personnelle de l'Ombudsman	3
Autres gouvernements municipaux	36

HORS COMPÉTENCES (45)

Agences et ministères fédéraux (10)	
Assemblée législative (1)	
Affaires privées (34)	

Total des dossiers de plaintes	909
---------------------------------------	------------

Où demeuraient les gens qui ont déposé des plaintes officielles en 2003?

Alexander	4	Oakville	2
Altona	1	Petersfield	1
Anola	1	Pilot Mound	3
Arborg	1	Pikwitonei	1
Arden	1	Plume Coulee	1
Ashern	1	Poplar Point	2
Baldur	1	Portage la Prairie	73
Beausejour	24	Rivers	1
Belmont	1	Riverton	1
Binscarth	1	Roland	1
Boissevain	1	Rosburn	1
Brandon	54	Sandy Lake	2
Camp Morton	2	Sarto	1
Carlowrie	1	Selkirk	14
Cromer	1	Snow Lake	2
Dallas	1	Somerset	1
Dauphin	6	Souris	1
Dominion City	1	Springfield	1
Dufresne	1	St. Adolphe	1
Dugald	2	St. Germain	1
East Selkirk	2	St. Jean Baptiste	1
Eddystone	1	St. Laurent	1
Eden	1	Ste Rose du Lac	3
Elkhorn	1	Ste. Anne	2
Erickson	2	Steinbach	3
Eriksdale	1	Strathclair	1
Falcon Lake	1	Stonewall	1
Flin Flon	3	Swan River	1
Forrest	1	Teulon	1
Foxwarren	1	The Pas	4
Gimli	2	Thompson	3
Glenlea	1	Vogar	2
Grand Marais	4	Warren	1
Hamiota	1	Waskada	1
Hartney	1	West St. Paul	1
Headingley	99	Winkler	6
Justice	1	Winnipeg	487
Kelwood	2	Winnipegosis	1
Kleefeld	1	Winnipeg Beach	2
La Broquerie	1	Zhoda	1
Lac du Bonnet	1		
Lockport	1	Sous total	885
Lorette	2		
Lowe Farm	1	Alberta	8
Manigotagan	1	Colombie-Britannique	3
Mariapolis	1	Ontario	8
Melita	1	Saskatchewan	5
Minnesdosa	5		
Morden	2	Sous total	24
Neepawa	1		
Niverville	1	Total	909
Oak Point	1		

Nouvelles plaintes reçues en 2003 par catégorie et traitement

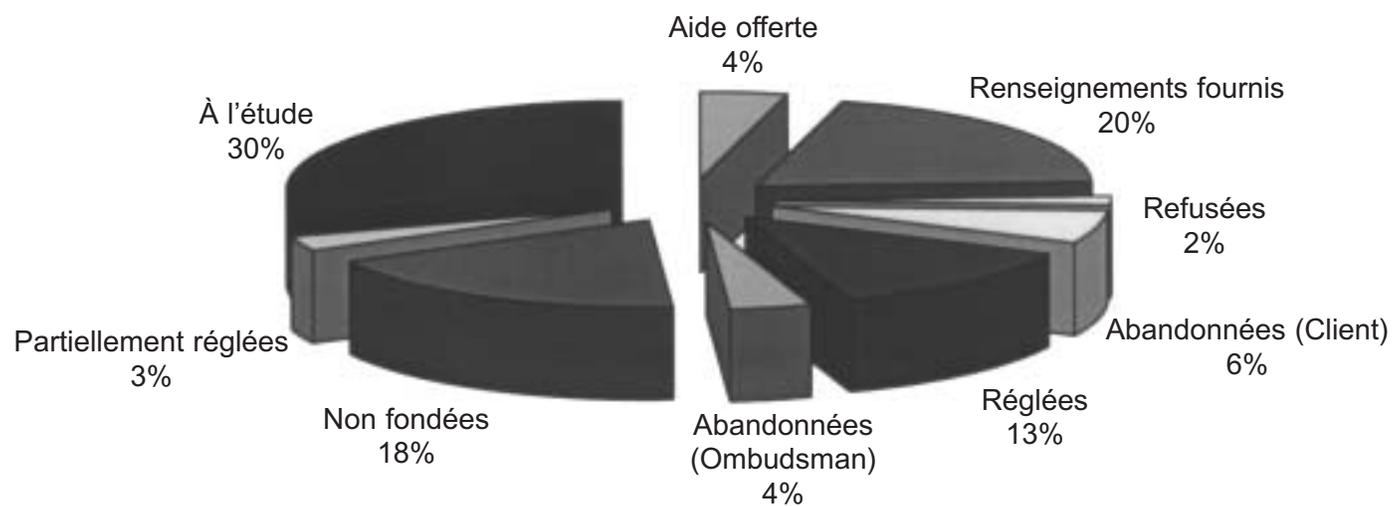
Ministère ou catégorie	Total	Apport d'aide	Refus	Annulation (Client)	Annulation (Omb.)	Apport de renseignements	Non appuyés	Résolution partielle	Résolution	(1) Recom-mandation (A) (NA)	En attente
Ministères du gouvernement provincial	640										
Affaires autochtones et du Nord	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle	4	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1
Agriculture et de l'Alimentation	3										
Général	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Société d'assurance-récolte du Manitoba	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Commission de la fonction publique	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Conservation	14	1	-	-	1	-	1	1	1	-	9
Éducation et Jeunesse	5										
Général	3	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1
Initiative personnelle de l'Ombudsman	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Services à la famille et Logement	92										
Général	12	-	1	-	-	3	3	1	1	-	3
Services à l'enfant et la famille	11	3	-	-	-	3	1	1	-	-	3
Emploi et Aide financière	44	3	-	3	-	12	8	1	11	-	6
Bureau du logement du Manitoba	19	3	-	-	-	1	2	-	4	-	9
Comité consultatif des services sociaux	5	-	-	1	1	2	1	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Finances	30										
Général	3	-	-	-	1	1	-	-	-	-	1
Commission d'appel pour l'indemnisation en cas d'accidents de la route	4	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3
Direction de la location à usage d'habitation	20	2	-	3	1	3	3	-	3	-	5
Commission de la location à usage d'habitation	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Commission des valeurs mobilières	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Santé	44										
Général	7	-	-	-	-	1	-	-	4	-	2
<i>Manitoba Adolescent Treatment Centre</i>	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Santé mentale	17	-	-	2	-	4	3	-	-	-	8
Offices régionaux de la santé	15	1	-	2	-	2	3	-	2	-	5
Initiative personnelle de l'Ombudsman	4	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3
Affaires intergouvernementales	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Justice et Procureur général	416										
Général	26	3	3	2	1	7	5	-	1	-	4
<i>Agassiz Youth Centre</i>	12	-	-	3	1	3	-	1	1	-	3
Centre correctionnel de Brandon	26	1	-	1	1	4	8	3	5	-	3
Centre correctionnel de Dauphin	3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
Centre correctionnel de Headingley	103	2	-	9	1	10	23	3	27	-	28
Centre correctionnel de Milner Ridge	18	-	-	2	-	6	3	1	4	-	2

Nouvelles plaintes reçues en 2003 par catégorie et traitement

Ministère ou catégorie	Total	Apport d'aide	Refus	Annulation (Client)	Annulation (Omb.)	Apport de renseignements	Non appuyés	Résolution partielle	Résolution	Recommandation (A) (NA)	En attente
Centre correctionnel de Portage	62	1	2	5	4	13	26	3	6	-	2
Centre correctionnel de Le Pas	3	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-
Centre de détention provisoire de Winnipeg	92	2	-	4	3	20	23	8	18	-	14
Maintien et exécution de la loi	15	1	1	-	-	1	-	-	2	-	10
Commission des droits de la personne	6	-	-	1	-	1	1	-	-	-	3
Aide juridique du Manitoba	8	2	-	-	-	1	2	-	-	-	3
Curateur public	15	1	-	2	-	4	1	-	1	-	6
Centre Jeunesse Manitoba	3	-	-	-	-	-	2	-	1	-	-
Tribunaux	4	-	1	1	-	-	2	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman	20	-	-	-	-	-	-	-	1	-	19
Travail et Immigration	9										
Général	4	-	-	-	-	-	1	-	1	-	2
Normes d'emploi	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Commission du travail du Manitoba	4	-	-	1	-	-	1	-	-	-	2
Transport et services gouvernementaux	20										
Général	12	1	2	1	1	-	1	-	1	-	5
Permis et immatriculation	7	-	-	-	-	1	2	-	-	-	4
Initiative personnelle de l'Ombudsman	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Commissions et Corporations	110										
Commission des accidents du travail	21										
Tribunal d'appel de la Commission des accidents du travail	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Sociétés et extra ministériels	86										
Général	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Manitoba Hydro	16	-	-	2	-	4	1	-	4	-	5
Société des loteries du Manitoba	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Assurance publique du Manitoba	67	3	2	3	9	7	13	2	5	-	23
Municipalités	114										
Ville de Winnipeg	78										
Général	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Le Conseil d'administration du programme d'avantages sociaux des fonctionnaires de Winnipeg	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Bureau du greffier	3	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1
Services communautaires	8	-	-	-	-	-	4	-	1	-	3
Financement des entreprises	12	-	-	-	2	1	2	-	-	-	7
Service Incendie et ambulanciers	4	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-
Planification, Propriétés et développement	16	-	-	-	1	2	4	1	1	-	7
Travaux publics	4	2	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Transport en commun	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-
Eaux et égouts	8	1	-	1	-	1	1	-	1	-	3
Service de police de Winnipeg	16	2	-	-	2	8	2	-	-	-	2
Initiative personnelle de l'Ombudsman	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Autres municipalités	36										
Non-Jurisdictional	45										
Agences et ministères fédéraux	10										
Assemblée législative	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Affaires privées	34	1	1	-	1	29	-	-	-	-	2
Total des plaintes	909	37	16	57	35	184	168	27	116	-	269

(1) Recommandation (A) = Acceptée, (NA) = Non acceptée

Disposition des dossiers de plainte reçus en 2003



Raisons pour lesquelles les gens ont téléphoné en 2003

MINISTÈRES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL (1 450)

Affaires autochtones et du Nord (1)	
Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle (8)	
Agriculture et Alimentation (17)	
Commission de la fonction publique (4)	
Conservation (21)	
Culture, Patrimoine et Tourisme (1)	
Éducation et Jeunesse (10)	
Général	9
Aide financière aux étudiants	1
Services à la famille et Logement (459)	
Général	59
Services à l'enfant et la famille	69
Emploi et Aide financière	262
Bureau de logement du Manitoba	60
Comité consultatif des services sociaux	9
Finances (82)	
Général	20
Commission d'appel pour l'indemnisation en cas d'accidents de la route	1
Direction de la location à usage d'habitation	53
Commission de la location à usage d'habitation	7
Commission des valeurs mobilières	1
Santé (169)	
Général	28
<i>Addictions Foundation of Manitoba</i>	1
<i>Manitoba Adolescent Treatment Centre</i>	1
Santé mentale	89
Offices régionaux de la santé	50
Affaires intergouvernementales (3)	
Justice et Procureur général (600)	
Général	57
<i>Agassiz Youth Centre</i>	7
Centre correctionnel de Dauphin	6
Centre correctionnel de Brandon	75
Centre correctionnel de Headingley	110
Centre correctionnel de Milner Ridge	19
Centre correctionnel de Portage	30
Centre correctionnel de Le Pas	12
Centre de détention provisoire de Winnipeg	99
Maintien et exécution de la loi	46
Commission des droits de la personne	45
Aide juridique au Manitoba	29
Curateur public	29
Centre Jeunesse Manitoba	3
Tribunaux	33

Travail et Immigration (29)	
Général	9
Normes d'emploi	5
Commission du travail du Manitoba	15
Transport et services gouvernementaux (46)	
Général	19
Permis et immatriculations	27

COMMISSIONS ET SOCIÉTÉS (561)

Commission des accidents du travail (96)	
Tribunal d'appel de la Commission des accidents du travail (1)	
Sociétés et Extra ministériels (464)	
Manitoba Hydro	99
Société des alcools du Manitoba	1
Société d'assurance publique du Manitoba	361
Régie de services publics	3

GOVERNEMENTS MUNICIPAUX (298)

Ville de Winnipeg (202)	
Général	24
Le Conseil d'administration du programme d'avantages sociaux des fonctionnaires de Winnipeg	2
Services communautaires	7
Financement des entreprises	13
Service Incendie et Ambulanciers	7
Planification, Propriétés et développement	23
Évaluation foncière	11
Travaux publics	33
Transport en commun	3
Eaux et égouts	18
Service de police de Winnipeg	61

Autres gouvernements municipaux (96)

HORS COMPÉTENCES (1,509)

Agences et ministères fédéraux (150)	
Général	144
Assurance-emploi	1
Assemblée législative	3
GRC	2
Affaires privées (1,359)	
Général	1 221
Consommateurs	74
Tribunaux	4
Médecins	15
Avocats	14
Écoles	31

Nombre total d'appels téléphoniques 3 818

Dossiers de plainte reportés des années précédentes

Ministère ou catégorie	Total	Apport d'aide	Refus	Annulation (Client)	Annulation (Omb.)	Apport de renseignements	Non appuyés	Résolution partielle	Résolution	Recom - mandation (A) (NA)	En attente
Ministères du gouvernement provincial	196										
Affaires autochtones et du Nord	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Agriculture et de l'Alimentation	3										
Général	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Société d'assurance-récolte du Manitoba	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Commission de la fonction publique	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Conservation	26	-	-	-	4	-	5	1	1	-	15
Consommation et Corporations	13										
Général	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Commission d'appel pour l'indemnisation en cas d'accidents de la route	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Direction de la location à usage d'habitation	4	-	-	1	-	-	1	1	-	-	1
Commission de la location à usage d'habitation	4	-	-	1	1	-	1	-	-	-	1
Commission des valeurs mobilières	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Culture, Patrimoine et Tourisme	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Éducation, Formation et Jeunesse	6	-	-	1	-	3	1	-	1	-	-
Services à la famille et Logement	32										
Général	4	-	-	-	-	2	-	1	1	-	-
Services à l'enfant et la famille	14	-	-	1	-	2	-	2	1	-	8
Emploi et aide financière	6	-	-	2	-	2	1	-	1	-	-
Bureau du logement du Manitoba	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7
Santé	19										
Général	4	-	-	-	-	1	3	-	-	-	-
Santé mentale	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Offices régionaux de la santé	7	-	-	-	-	2	2	-	-	-	3
Initiative personnelle de l'Ombudsman	5	-	-	-	-	-	-	-	1	-	4
Justice et Procureur général	79										
Général	10	-	-	-	-	4	3	-	1	-	2
Agassiz Youth Centre	2	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
Centre correctionnel de Brandon	7	-	-	-	-	2	3	2	-	-	-
Centre correctionnel de Headingley	13	-	-	2	-	4	1	-	4	-	2
Centre correctionnel de Milner Ridge	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Centre correctionnel de Portage	13	-	-	3	2	1	2	-	-	-	5
Centre correctionnel de Le Pas	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-

Dossiers de plainte reportés des années précédentes

Ministère ou catégorie	Total	Apport d'aide	Refus	Annulation (Client)	Annulation (Omb.)	Apport de renseignements	Non appuyés	Résolution partielle	Résolution	Recom - mandation (A) (NA)	En attente
Centre de détention provisoire de Winnipeg	12	-	-	3	-	2	3	1	2	-	1
Exécution des ordonnances alimentaires	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Commission des droits de la personne	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Aide juridique du Manitoba	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Curateur public	3	-	-	-	-	2	-	-	-	-	1
Centre Jeunesse Manitoba	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman	11	-	-	-	4	-	-	-	-	-	7
Travail et Immigration	7										
Général	3	-	-	1	-	-	2	-	-	-	-
Normes d'emploi	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Transport et services gouvernementaux	8										
Général	5	-	-	-	-	1	-	2	-	-	2
Permis et immatriculation	3	-	-	-	-	-	1	1	-	-	1
Commissions et sociétés	60										
Commission des accidents du travail	19	-	-	2	2	2	4	2	3	-	4
Sociétés et Extra ministériels	41										
Centra Gas		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manitoba Hydro	4	-	-	-	-	-	1	3	-	-	-
Loteries du Manitoba	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Assurance publique du Manitoba	36	5	-	-	-	10	11	2	2	-	6
Municipalités	19										
Général	18	1	-	1	-	3	4	2	2	1	4
Initiative personnelle de l'Ombudsman	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Hors compétences	1										
Affaires privées	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Total des plaintes	276	7	0	19	13	48	58	23	22	1	85

À la fin de l'année 2002, il y avait 276 cas de plaintes toujours en attente :

215 ont été reportés de 2002

- 33 ont débuté en 2001
- 21 ont débuté en 2000
- 4 ont débuté en 1999
- 2 ont débuté en 1998
- 1 ont débuté en 1997

Nous avons fermé 191 ou 69 % des dossiers de ces cas en attente. Des 85 plaintes toujours en attente :

- 50 ont débuté en 2002
- 18 ont débuté en 2001
- 14 ont débuté en 2000
- 2 ont débuté en 1999
- 1 ont débuté en 1997

Aperçus sélectionnés des organismes et sommaires de cas

Cette section du rapport annuel vise à illustrer certains des cas sur lesquels mon personnel et moi avons travaillé en 2003. Ces cas démontrent certains des défis et certaines des questions pour lesquels les gens nous ont demandé de l'aide. Ils sont relevés ici afin de joindre le caractère humain aux problèmes rencontrés par de nombreuses personnes lors de transactions avec le gouvernement et ses agences, ainsi que pour souligner les défis que rencontrent les organismes gouvernementaux en essayant de répondre aux attentes des citoyens.

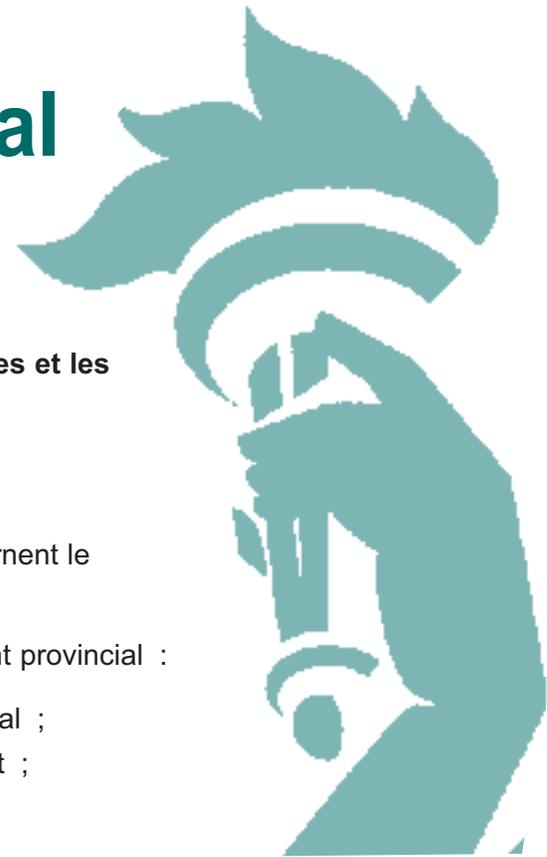
L'inclusion ou l'exclusion de cette section du rapport annuel ne vise pas à indiquer le niveau d'engagement d'un organisme précis aux principes de justice et d'équité ou d'imputabilité administrative.

Nous espérons que les sommaires de cas favoriseront la sensibilisation et la discussion du grand public en ce qui a trait aux questions soulevées par les Manitobains en 2003. De plus, nous espérons qu'ils créeront des possibilités accrues d'apport de changements positifs afin de redresser certains des défis identifiés dans cette section du rapport.



Gouvernement provincial

Sommaires des cas



Dossiers de plaintes reportés en 2003

- 640 Nouveaux dossiers de plaintes reçus contre les ministères et les agences du gouvernement provincial en 2003**
- 1 450 Requêtes téléphoniques reçues en 2003**
- 630 Dossiers de plaintes fermés en 2003**

70 % du nombre total de plaintes officielles reçues en 2003 concernent le gouvernement provincial.

Des nouveaux dossiers de plaintes reçus au sujet du gouvernement provincial :

- 65 % concernaient Justice Manitoba et le Procureur général ;
- 14 % concernaient les Services à la famille et le Logement ;
- 7 % concernaient Santé Manitoba ;
- 5 % concernaient Finances Manitoba ;
- 3 % concernaient Manitoba Transports et les Services gouvernementaux ;
- 2 % concernaient Manitoba Conservation ;
- 2 % concernaient Travail et Immigration Manitoba.

Les 2 % des dossiers de plaintes restants étaient divisés entre Affaires autochtones et du Nord ; Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle ; Agriculture et Alimentation ; la Commission de la fonction publique ; Éducation et la jeunesse ; et les Affaires intergouvernementales.

26 Plaintes reportées en 2003

14 Nouveaux dossiers de plaintes reçus en 2003

21 Requêtes téléphoniques reçues en 2003

16 Dossiers de plaintes fermés en 2003

Les plaintes reçues contre Manitoba Conservation ont tendance à être très complexes et lourdes sur le plan émotif, particulièrement lorsqu'elles concernent les questions de drainages et d'inondation, l'émission de permis relatifs à l'eau et les baux et les permis sur la terre de la Couronne. On doit s'attendre à ce que le traitement de ce type de plaintes puisse être chronophage puisque l'on doit mener l'enquête, clarifier les questions auprès du requérant et du ministère et préparer un rapport contenant nos constatations et nos conclusions. Toutefois, même avec cette attente, je me sens frustré par ce que je perçois être des délais irraisonnables à la solution raisonnable des cas.

Dans mon rapport annuel 2002 à l'Assemblée législative, il y est fait mention des cas qui font l'objet d'enquête depuis plusieurs années et qui demeurent non résolus. Il y est noté que nous attendions que le ministère démontre une volonté de résoudre ces différends et reconnaisse la valeur des constatations et des opinions d'un Bureau indépendant et impartial de l'Assemblée législative. En 2003, nous avons reçu certains encouragements de la part du sous-ministre, en ce que le ministère accepterait nos constatations et prendrait les mesures qui s'imposent pour apporter une conclusion aux cas en instance.

Les sommaires de cas qui suivent comprennent un cas qui a finalement été résolu à la suite de deux ans d'efforts de la part de notre Bureau. Ce cas aurait dû être résolu beaucoup plus tôt.

Un autre cas vise une recommandation faite au ministre en septembre 2003, après environ quatre ans d'interaction avec le ministère et le requérant. Alors que notre enquête a commencé au ministère Manitoba Conservation, l'affaire a été transférée à l'administration de l'eau du Manitoba lorsque ce ministère a été créé en novembre 2003. Les recommandations ont été acceptées par le ministre, mais au moment d'écrire ce rapport, elles n'ont pas été mises en exécution et nous trouvons essentiel de continuer à surveiller la situation.

Il y a nombre d'autres cas qui, à mon avis, sont soumis à des retards déraisonnables et demeurent non résolus. Un concerne les droits saisonniers appliqués à un terrain de camping dans un parc provincial. Une plainte a été reçue au sujet d'une augmentation outrancière des droits de terrains de camping qui semble être contraire aux Règlements sur les droits à verser du parc. Trois ans d'interaction avec le ministère n'ont pas mené à une résolution satisfaisante ayant comme résultat un rapport fait au ministère comprenant une recommandation proposée. Après trois saisons d'utilisation des terrains de camping, nous espérons que cette question en instance serait réglée avant l'été 2004. Toutefois, au moment d'écrire ce rapport, j'y comprends que le ministère n'a pas encore conclu cette affaire et cette dernière demeure non résolue.

Il y a environ deux ans et demi, notre Bureau a reçu une plainte reliée à un différend entre deux propriétaires de chalets d'été situés dans un parc provincial au sujet de structures construites à l'encontre des règlements.

À la suite de la révision du cas, nous avons compris qu'en novembre 2001 le Conseil consultatif du Whiteshell avait fait une recommandation pour l'enlèvement d'une portion d'une structure qui faisait l'objet du différend. En février 2002, conformément à cette recommandation, le ministère a émis une ordonnance pour l'enlèvement du développement non approuvé qui devait être exécutée au début de l'été 2002.

Notre Bureau continue à assurer le suivi de cette affaire, mais en dépit de l'assurance au cours des deux dernières années que des mesures correctives seraient prises, elles ne l'ont pas été et, à ce jour, le différend demeure non résolu.

Au cours des quatre dernières années, notre Bureau a reçu des plaintes de particuliers au sujet de la manière dont le ministère traitait la réinstallation des personnes sur l'île de Hecla. Le rapport et les constatations du Vérificateur général, ainsi que ses recommandations ont été publiés en août 2003, et le ministère a signifié qu'il acceptait toutes les recommandations contenues dans ledit rapport. Notre Bureau a fait le suivi des affaires reliées aux décisions administratives prises par le ministère qui affectaient certains des résidents qui se sentaient lésés. Je suis d'avis que jusqu'à maintenant, cette affaire n'a pas reçu de réaction adéquate et en temps opportun pour en arriver à une conclusion.

Ces retards suggèrent une absence de strict respect pour le rôle que ce Bureau joue au nom de l'Assemblée législative en matière d'apport de résolutions raisonnables et à point donné aux plaintes valides. Les inquiétudes au sujet de ces retards ont été soulevées auprès de ce ministère et comme nous avons trouvé la plus grande partie du personnel courtois et coopérant, j'ai confiance que des efforts seront faits pour traiter de ces questions.



CONSERVATION MANITOBA

Les erreurs se produisent – donc, acceptez la responsabilité

En juin 2002, deux employés du gouvernement provincial ont communiqué avec notre Bureau recherchant de l'aide pour une demande d'indemnisation de Manitoba Conservation. Ils avaient tenté de résoudre la question d'eux-mêmes et avaient soumis leur demande au ministère en avril 2002. Lorsqu'ils n'ont pas reçu de réponse à leur demande, ils nous ont écrit au sujet de leur situation.

HISTORIQUE

En avril 2000, M. P et M. O ont fait une demande de permis d'occuper les terres de la Couronne afin d'y construire un chalet récréatif éloigné.

Ils ont reçu une lettre en août 2000, de Manitoba Conservation, Division de l'aménagement des terres, les informant que leur demande de permis d'occuper les terres de la Couronne avait été approuvée aux fins de construction d'un chalet récréatif éloigné, soumise à certaines conditions. En mai 2001, ils ont aussi reçu une lettre du gestionnaire régional des terres approuvant le site où pouvait être construit le chalet.

Basés sur les approbations écrites, M. P et M. O ont acheté les matériaux et engagé des dépenses de déplacement et d'autres dépenses reliées en préparation pour la construction sur ce lot. Ils ont aussi déclaré avoir passé un nombre d'heures considérable à pré découper le matériau afin de faciliter son transport au site.

Toutefois, quelque neuf mois plus tard, à leur grande surprise, ils ont reçu une autre lettre en février 2002, les informant que la lettre d'approbation était « ... une erreur malencontreuse... » et que leur permis était annulé. Parce qu'ils étaient des employés du ministère, une approbation par décret en conseil devait être obtenue. Le problème était que cette approbation n'avait pas été obtenue. La Division de l'aménagement des terres les a informés qu'elle soumettrait les circonstances de leur situation au ministère pour révision. Toutefois, M. P et M. O ont été avertis en avril 2002 que l'approbation par décret en conseil n'avait pas été obtenue.

Ils croyaient qu'ils avaient droit à une indemnisation équitable, puisque l'annulation du permis résultait d'une erreur gouvernementale et n'était pas de la faute des demandeurs. En avril 2002, ils ont écrit au ministère demandant une indemnisation pour les dépenses encourues en préparation pour la construction sur le lot. En l'absence de réponse, ils ont communiqué avec notre Bureau.

NOTRE RÉVISION

Des renseignements ont été pris au ministère et nous avons compris que leur demande d'indemnisation était à l'étude. Toutefois, on nous a informés qu'une réponse à la plainte était retardée en raison d'une révision courante des politiques de vente et de location des terres de la Couronne. Ce n'est qu'à la fin de novembre que le ministère nous a informés qu'il était dans une position pour donner suite à la question d'indemnisation. Le ministère est entré en contact direct avec M. P et M. O afin de discuter la situation, mais une résolution n'a pas été obtenue.

Habituellement, l'Ombudsman ne participe pas directement dans la négociation de règlements d'ordre financier. Toutefois, M. P et M. O ont pris contact avec nous déclarant qu'ils pensaient que la position du ministère était déraisonnable et injuste. Nous avons pris plus de renseignements auprès du ministère en ce qui a trait au motif de leur décision.

Après considération de la position des deux parties dans ce différend, nous croyons que la demande d'indemnisation juste de M. P et M. O était raisonnable. J'ai informé le sous-ministre en juillet 2003 que j'avais l'intention de faire une recommandation officielle que des négociations soient entamées afin d'indemniser les requérants pour les coûts encourus à la suite de l'annulation par le ministère de leur permis sur les terres de la Couronne. Toutefois, avant de ce faire, une possibilité était offerte de commenter davantage.

ENFIN, LA RÉOLUTION !

Ce sont les requérants qui, subséquemment, ont pris contact avec notre Bureau en août 2003, pour nous aviser qu'ils avaient négocié, avec succès, un règlement avec le ministère.

Alors que nous sommes d'avis que le ministère aurait pu résoudre cette question plus tôt, la persévérance et la patience affichées par M. P et M. O leur ont porté fruit et ensemble ce dossier a été mené jusqu'à une heureuse conclusion.



CONSERVATION MANITOBA

Des renseignements publics inexacts causent une perte de revenus pour un propriétaire d'une usine de transformation de la viande

Un particulier qui exploitait une usine de transformation de la viande près de la frontière entre le Manitoba et la Saskatchewan s'est plaint à notre Bureau de ce qu'il considérait être un avis prématuré au sujet des modifications aux règlements pour les chasseurs qui apportaient de la

venaison de l'extérieur de la province. Les chasseurs apportaient fréquemment des animaux abattus en Saskatchewan à son usine du Manitoba pour être transformés. À la suite de l'avis, il avait refusé des possibilités d'affaires et avait perdu des revenus.

En août 2002, l'avis émis par le ministère déclarait, en partie : « À compter de ce jour, il est illégal pour qui que ce soit d'apporter au Manitoba un cervidé qui a été abattu dans un autre territoire sans au préalable... ». Le requérant a refusé des animaux qu'on lui apportait pour transformation parce qu'ils ne se conformaient pas aux nouvelles conditions strictes énoncées dans l'avis.

Notre enquête a divulgué que le règlement qui rendait illégal l'importation de certains animaux, sauf selon les dispositions de nouvelles conditions, a été enregistré le 15 novembre 2002 et publié dans la Gazette du Manitoba le 30 novembre 2002. Il semble que le requérant ait eu entièrement raison et que l'avis du ministère était prématuré.

En réponse à notre demande, le ministère a fourni des renseignements à l'appui des nouveaux règlements et le but et l'importance de son objectif global. Nous avons toutefois remarqué que le ministère n'a pas contesté l'allégation que l'avis en question fournissait des renseignements inexacts. J'ai informé le ministère que la plainte n'était pas au sujet de sa décision de changer sa réglementation ou ses politiques, mais simplement au sujet de la décision administrative d'envoyer des avis que quelque chose était illégale alors qu'elle ne l'était pas. J'étais d'avis que la plainte était une plainte valide parce que le requérant avait pris une décision basée sur des renseignements inexacts fournis par le ministère ayant comme résultat une perte de revenus.

J'ai avisé le ministère que j'étais prêt à faire une recommandation officielle que ce dernier entreprenne des négociations avec le requérant afin de déterminer une indemnisation raisonnable. Toutefois, une recommandation officielle n'a pas été nécessaire, puisque le ministère a accepté notre position.

Le cas était particulièrement important puisque le public a le droit de se fier au gouvernement pour lui fournir des renseignements exacts au sujet de modifications importantes à la loi. Si l'on s'attend à ce que le public comprenne et se conforme à de nouveaux règlements, il est essentiel que les renseignements qu'il reçoit soient justes.



CONSERVATION MANITOBA

Une plainte sur la gestion des eaux stagnes au ministère

En 2003, j'ai fait une recommandation au Ministre de la Conservation basée sur une enquête de quatre ans concernant une plainte prétendant la mise en application inadéquate de certaines dispositions de la *Loi sur les droits d'utilisation de l'eau*.

En décembre 1999, deux grands éleveurs du sud du Manitoba s'étaient plaints de l'inondation massive et des dommages attribuables à l'érosion de leur propriété dus à un drainage sans permis en amont. Les plaintes soutenaient que le ministère avait été informé du drainage sans permis et de ses effets en aval, mais avait négligé de mettre en place les mesures de mise en application et, dans un cas, avait même « permis » du drainage sans autorisation supplémentaire qui eut comme résultat de plus grands dommages à leur propriété.

Lors de la prise de renseignements, on nous a dit que le ministère était au courant du problème, mais qu'une solution pour les requérants seuls n'était pas pratique, et que ce qui était exigé était un plan d'aménagement de bassins versants qui répondrait aux inquiétudes des deux groupes ; les particuliers qui sentaient qu'il était nécessaire de drainer l'eau et les propriétaires fonciers en aval. On nous a dit que le ministère tentait de travailler avec toutes les parties concernées afin d'arriver à une solution.

À la fin de l'an 2000, les requérants nous ont informés qu'il n'y avait eu aucun progrès et nous avons ouvert une enquête sur les inquiétudes précises soulevées dans la plainte. En juin 2001, j'ai écrit au ministère leur faisant part des résultats de notre enquête et invitant le ministère à répondre. J'ai informé le ministère du fait que notre révision appuyait la conclusion que les problèmes des requérants découlaient de travaux de captage des eaux non autorisés ; que le ministère avait omis d'exercer son autorité de mise en application en réponse à une plainte légitime ; que le ministère faisait partie de la conception et la construction technique d'un projet non autorisé ; et que le ministère avait autorisé un drainage sans permis sans égards adéquats pour les droits des propriétaires fonciers en aval.

J'ai de plus informé le ministère que même si ses actions étaient conformes à la politique existante, elles étaient incompatibles aux responsabilités que la *Loi sur les droits d'utilisation de l'eau* conférait au ministère.

J'ai suggéré qu'à la lumière des faits révélés par l'enquête, il semblait raisonnable de s'attendre que le ministère prenne les mesures de mises en application appropriées en ce qui a trait à toutes les plaintes au sujet de drainage non autorisé, et indemnise les requérants pour les dommages subis à la suite du défaut du ministère de mettre en application les dispositions de la Loi.

La position du ministère était que les dommages à la propriété des requérants étaient dus en grande partie à une augmentation des précipitations au cours de la période en question, ou aux actions et aux pratiques de gestion des terrains des requérants eux-mêmes, et qu'un des projets de drainage non autorisé avait en fait été bénéfique aux requérants. Le ministère a déclaré qu'il avait répondu aux inquiétudes des requérants et qu'il continuait de tenter de régler la situation à la satisfaction de toutes les parties en cause.

J'ai été très désappointé par la réponse du ministère, et plus précisément par son défaut d'accepter toute responsabilité pour ses actions compte tenu de la preuve accablante qui semblait appuyer les faits allégués par les requérants. Néanmoins, je trouvais qu'il était important de donner une autre possibilité au ministère de régler l'affaire par le biais d'effort continu comprenant toutes les parties concernées.

Encore une fois, ces efforts additionnels n'ont pas réussi à dissiper les inquiétudes des requérants, ou à en arriver à un accord sur une solution globale aux questions de drainage de la région. J'ai dû informer le ministre qu'en dépit des efforts du ministère pour résoudre les problèmes à l'origine de la plainte, notre enquête avait conclu que le ministère avait failli à ses obligations en ce qui a trait à la mise en application en vertu de la *Loi sur les droits d'utilisation de l'eau* et n'avait pas pris une action adéquate ou appropriée en réponse à la plainte.

Nous avons informé le ministre qu'une partie importante du drainage influant sur les requérants était le résultat d'un projet non autorisé et pour lequel la province était directement responsable. Nous l'avons aussi informé que le ministère avait omis et négligé d'initier les actions

appropriées en réponse aux plaintes relatives aux projets de drainage non autorisés et que ce fait avait résulté en dommages à la propriété dont les requérants étaient propriétaires. J'ai recommandé au ministre que le ministère prenne l'action de mise en application appropriée en ce qui a trait à toutes les plaintes reliées au drainage non autorisé ayant un effet sur les requérants et que le ministère indemnise les requérants pour les dommages encourus à la suite de la participation du ministère à des travaux de drainage non autorisé et son défaut de mettre en application les dispositions de la Loi.

En réponse à mes recommandations, le Ministre de l'Administration de l'eau nous a informés qu'il avait décidé d'accepter nos recommandations et qu'il avait donné des directives à son ministère pour l'initiation d'actions de mise en application et demandé au personnel de déterminer la manière adéquate de répondre à la deuxième recommandation relative à l'indemnisation. Le ministre nous a indiqué qu'il informerait notre Bureau du progrès dans la mise en place des recommandations.

Même si mes recommandations ont été acceptées, j'ai toujours des réserves quant au défaut du ministère à répondre aux inquiétudes évidentes des requérants lorsqu'elles ont premièrement été signalées, ainsi que son hésitation à remplir ses obligations une fois qu'on lui a présenté une révision détaillée qui confirmait la validité des faits allégués par les requérants. Mon Bureau continue de surveiller les efforts du ministère, en 2004, pour mettre en oeuvre les recommandations, afin de s'assurer que les requérants ne soient pas victimes d'autres retards injustifiés.

Services à la famille et Logement Manitoba

- 32 Dossiers de plaintes reportés en 2003**
- 92 Nouveaux dossiers de plaintes reçus en 2003**
- 459 Requêtes téléphoniques reçues en 2003**
- 87 Dossiers de plaintes fermés en 2003**

En 2003, notre Bureau a reçu 92 nouvelles plaintes, une augmentation des 85 plaintes reçues en 2002. Nos requêtes téléphoniques ont aussi augmenté de 388 à 459 appels.

La plus grande partie des inquiétudes reçues concernait Emploi et Aide financière (EAF) (44), Bureau de logement Manitoba (BLM) (19), Services à l'enfant et la famille (SEF) (11), et la Commission d'appel des services sociaux (CASS) (5). Un dossier a été ouvert sur l'initiative personnelle de l'Ombudsman (IPO) au sujet de la politique du Bureau de logement Manitoba sur le logement libre de criminalité et onze dossiers étaient de nature plus générale.

Les cas concernant des plaintes contre les Services à l'enfant et la famille sont rapportés sous la rubrique Services à l'enfant et l'adolescent de ce rapport.

Presque 50 % des plaintes reçues en 2003 étaient reliées à EAF. Les questions comprenaient le refus d'aide d'urgence, la cessation de médicaments sur ordonnance, retards injustes, inexacts ou cessation des avantages et traitement injuste par le personnel.

De nombreuses fois, les plaintes reliées à EAF que nous recevons sont urgentes. Nos requérants sont souvent bouleversés et quelquefois la situation s'est même aggravée au point que la personne a été bannie des bureaux gouvernementaux concernés. Ceci exige que les enquêteurs qui gèrent les cas soient sensibilisés aux questions en cause et se préoccupent des problèmes aussi rapidement et aussi complètement que possible.

Nous continuons à recevoir une bonne coopération et à travailler étroitement avec le personnel de EAF. Notre Bureau tente de régler ces situations de manière non officielle lorsque c'est possible. Nous croyons qu'il est important d'au moins faire la lumière sur la situation pour que notre requérant puisse comprendre pourquoi le ministère a posé une action précise. Lorsque appropriés, nous informons les requérants de leur droit d'appel à la Commission d'appel des services sociaux.



SERVICES À LA FAMILLE ET LOGEMENT MANITOBA

La révision d'une plainte de nuisance des voisins démontre que le Bureau de logement a agi équitablement

Une personne s'est plainte à notre Bureau que son propriétaire, le Bureau de logement du Manitoba (BLM) avait omis de prendre les mesures appropriées et raisonnables en réponse à une plainte contre un voisin qui, disait-elle, créait une nuisance et une perturbation.

En vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation*, les locataires ont une obligation de ne pas créer de nuisance ou de perturbation. Les propriétaires ont une obligation de souligner au locataire contrevenant toute nuisance ou perturbation créées, et d'exiger que la conduite irrégulière cesse. Dans le cas où les nuisances et les perturbations ne cessent pas, un propriétaire a l'option de donner un Avis de résiliation au locataire contrevenant. Toutefois, cet avis n'assure pas que le locataire quittera les lieux. Un locataire a le droit de demeurer dans le logement locatif jusqu'à ce que le propriétaire obtienne une Ordonnance de mise en possession de la Division de la Direction de la location à usage d'habitation, à la suite d'une audience. Il existe un appel supplémentaire qui peut être interjeté à la Commission de la location à usage d'habitation. C'est dans ce contexte que les propriétaires doivent prendre les décisions liées à la remise d'un Avis de résiliation.

Lors de l'enquête de la plainte, nous avons révisé en détail les faits allégués par la requérante, les dispositions pertinentes de la *Loi sur la location à usage d'habitation*, et la documentation reliée au différend présenté entre les locataires en question. En réponse à nos demandes de renseignements, on nous a informés que le BLM connaissait les allégations de la plainte, avait fait enquête sur ces faits et avait souligné les inquiétudes de la requérante à son voisin. Le BLM avait déterminé que toute mise en application de l'Ordonnance de mise en possession serait contestée par le voisin et que basé sur la preuve dans le dossier, précisément les allégations, contre allégations, et les déclarations des témoins impliquant les deux locataires, il croyait qu'il était peu probable qu'il puisse obtenir une Ordonnance de mise en possession. Notre révision n'a révélé aucune base pour réfuter cette conclusion.

Alors que la requérante n'était pas satisfaite de l'action entreprise par le BLM, il est clair que le Bureau avait reconnu ses inquiétudes, et tenté d'y remédier d'une manière conforme à la législation applicable. De plus, le BLM nous a informés qu'il continue ses efforts pour régler le différend entre les voisins, y compris l'exploration d'une relocation volontaire du voisin qui a été le sujet des plaintes.

Nous avons informé la requérante qu'à la lumière des dispositions existantes de *la Loi sur la location à usage d'habitation* et des faits à la disposition du propriétaire, notre révision n'a découvert aucune base sur laquelle mettre en doute la manière dont le Bureau a abordé ce problème. La valeur d'une révision indépendante et objective des circonstances entourant un différend n'est pas diminuée simplement parce qu'elle n'appuie pas la requérante. Il est important et parfois nécessaire qu'une révision indépendante confirme que le gouvernement a, en fait, agi équitablement et raisonnablement. Ceci est un composant du fait de bâtir la confiance du public dans les rouages du gouvernement.

13 Dossiers de plaintes reportés en 2003

30 Nouveaux dossiers de plaintes reçus en 2003

82 Requêtes téléphoniques reçues en 2003

29 Dossiers de plaintes fermés en 2003

À la fin de l'année 2002, le Ministère des Finances a été élargi afin de comprendre le ministère Consommation et Corporations Manitoba. Ce dernier ministère avait dans son portefeuille la Commission d'appel pour l'indemnisation en cas d'accident de la route, la Direction de la location à usage d'habitation (RTB), la Commission de la location à usage d'habitation et la Commission des valeurs mobilières.

Au cours de 2003, nous avons reçu 30 nouvelles plaintes. La majorité de ces plaintes ont été logées contre la RTB. Les plaintes allaient de demandes de renseignements au sujet de la procédure à suivre par la RTB pour l'évincement des locataires à des allégations que les agents d'audience n'avaient pas considéré tous les renseignements pertinents au moment de la décision.

Le ministère des Finances comprend aussi quelques plaintes logées contre la Commission d'appel. Comme on peut le voir, les questions entourant les différends entre locateur et locataires et les défis contre la Commission d'appel seront sans doute des affaires compliquées qui exigent beaucoup d'efforts dans nos tentatives de jeter la lumière sur ces inquiétudes.

Au cours de nos discussions et de nos négociations avec le ministère, nous avons reçu beaucoup de coopération de la part du personnel pour la révision de ces plaintes.



FINANCES MANITOBA

Une plainte soulève une inquiétude au sujet d'un conflit d'intérêts et du processus suivi

Notre Bureau a reçu une plainte d'une locataire qui a émis une inquiétude au sujet de la manière par laquelle une demande d'augmentation du loyer est considérée par la Direction de la location à usage d'habitation (RTB).

Apparemment, le locateur du complexe dans lequel notre requérante réside a rempli une demande d'augmentation du loyer de 11,5 %. Notre requérante ainsi que d'autres locataires ont logé une objection à la Direction prétendant que l'augmentation était excessive. La demande du locateur et l'objection des locataires ont été étudiées par la RTB à la suite de quoi, une décision a été rendue accordant une augmentation au locateur d'une valeur de 9,4 %. Le locateur et les locataires ont été informés de la décision de la RTB et on les a aussi informés par écrit de leur droit d'interjeter appel de la décision auprès de la Commission de la location à usage d'habitation (RTC).

Notre requérante ainsi que d'autres locataires avaient exercé leur droit d'en appeler de la décision de la RTB auprès de la RTC. Lors du contact de notre Bureau, notre requérant a émis

une inquiétude au sujet du processus suivi par la RTB et remet en question la manière dont la décision d'approuver l'augmentation du loyer était appuyée.

En révisant cette affaire avec la RTB, nous avons appris que cette dernière avait pris en considération des renseignements relatifs aux dépenses encourues par le locateur sans obtenir les pièces de justification réelles pour justifier ces dépenses, avait pris une décision sur la base des renseignements fournis par le locateur, d'accorder une augmentation de loyer.

Au cours de notre révision de l'affaire, nous avons considéré la législation qui fournit le mandat de la RTB. La législation déclare qu'avant d'émettre une ordonnance en vertu de cet article, le directeur doit, aux termes de la réglementation, prendre en considération l'augmentation des dépenses réelles.

En révisant cette affaire avec le personnel de la RTB, même si l'agent n'a pas vu les reçus actuels, l'article de la législation a été interprété comme signifiant que la RTB peut demander des factures lorsqu'elle le juge nécessaire.

Après révision de l'affaire, nous avons conclu qu'il n'était pas clair pour nous de quelle manière la RTB pouvait déterminer que l'augmentation était raisonnable et que la demande était couronnée de succès sans vérifier les dépenses actuelles encourues par le locateur. Nous étions d'avis qu'il semblerait prudent pour la RTB d'obtenir les factures réelles pour les dépenses réclamées par le locateur, plus précisément dans les cas où les augmentations se chiffrent à plus de 1 000 dollars.

Comme résultat, l'affaire a été portée en appel à la RTC, nous avons écrit à la RTB demandant s'ils pouvaient obtenir une vérification appropriée afin d'appuyer la déclaration du locateur afin de s'assurer que la réclamation est justifiée. Dans notre correspondance avec la RTB, nous avons mentionné que basé sur notre révision de la situation, nous avons un certain nombre de questions au sujet des politiques et de la pratique courante de la RTB d'accepter les déclarations de locateurs sans factures ou reçus pour appuyer leur réclamation. Nous nous sommes aussi demandé si leur pratique était conforme aux exigences législatives pour déterminer « l'augmentation des dépenses réelles ».

En réponse à notre suggestion, la RTB nous a informés qu'ils avaient communiqué avec le locateur et qu'il leur avait fourni des copies de toutes les factures pour les deux exercices financiers en question. Après révision des factures, la RTB nous a informés qu'ils étaient satisfaits que l'agent de révision original serait probablement arrivé à la même décision que la leur sans réviser les factures.

Entre-temps, toutefois, notre requérante a aussi interjeté appel auprès de la RTC qui est l'organisme d'appel prévu par la loi pour la révision des décisions de la RTB. La RTC a convoqué une audience afin d'entendre l'appel de notre requérante. Après l'entente de l'affaire et la considération des renseignements du locateur et du locataire, ainsi que d'autres témoins, la RTC a conclu que la décision de la RTB était maintenue et que le locateur aurait droit à une augmentation de loyer de 9,4 %.

Notre requérante avait toutefois soulevé plusieurs questions liées à la façon dont l'audience avait été tenue par la RTC. Ces questions comprenaient des questions de conduite liées au traitement des membres du panel, des questions de conflit d'intérêts et de la décision actuelle du panel.

Notre requérante a expliqué que pendant l'audience elle avait perçu que le président faisait montre de traitement préférentiel envers le locateur et que les membres du panel avaient été irrespectueux envers elle. Elle a aussi fait rapport du fait que le président avait crié dans sa direction, qu'un des membres du panel avait ri d'elle, et que d'autres membres du personnel s'étaient offusqués de remarques qu'elle avait faites, lors de la remise en question de toute cette affaire.

Notre Bureau a rencontré le personnel de la RTC au sujet de ces questions. Au cours de notre réunion, les faits allégués ont été niés. Le président nous a informés que l'audience avait été une audience litigieuse, que la requérante et son père avaient été très perturbateurs, parlant continuellement et faisant des références ou des suggestions que le locateur pouvait soumettre des renseignements ou des factures d'autres propriétés dont il est propriétaire.

Après révision de cette affaire, il y avait une claire différence de perception entre les parties sur ce qui s'était passé et devant l'absence de preuve concluante, nous avons été incapables de déterminer ce qui s'est déroulé à l'audience.

En ce qui a trait à la question de conflit d'intérêts, notre requérante a expliqué que l'audience n'était pas juste parce qu'un des membres du panel avait travaillé pour le locateur avant d'être membre du panel. Nous comprenons que notre requérante n'a pas soulevé cette objection à l'audience.

Lors de la révision de cette affaire avec la RTC, on nous a informés que le président était au courant que le membre du panel avait fait des affaires avec le locateur avant l'audience. Le président a informé notre Bureau qu'avant l'audience, il avait demandé au particulier s'il se sentait à l'aise de faire partie du panel et s'il pouvait rendre une décision non biaisée et impartiale. Le membre du panel a prétendument répondu qu'il n'aurait pas de difficulté à le faire.

Le président nous a aussi informés qu'avant le début de l'audience, il avait demandé aux parties s'il y avait des choses qu'ils désiraient soulever. Si à ce moment, notre requérante s'était opposée au membre qui siégeait à titre de membre du panel, il aurait ajourné l'audience à une autre date avec un panel différent.

Notre Bureau est d'avis que même si le membre du panel a pu ne pas être considéré en conflit, étant donné la période de temps depuis qu'il avait travaillé pour le locateur, il aurait été prudent de révéler au début de l'audience que le membre du panel avait déjà travaillé pour le locateur. Ceci éviterait toute appréhension de parti pris et permettrait toutes objections de la part des parties à l'audience.

Au cours d'une rencontre avec le personnel de notre Bureau, le président a reconnu qu'à l'avenir il traiterait une telle situation différemment.

Au sujet de la décision du panel, à la suite de notre révision de cette affaire, nous étions d'avis que l'objectif de l'audience est de fournir aux citoyens le droit de contester la légitimité de la demande du locateur. Les organismes et tribunaux quasi judiciaires sont aussi conçus pour être moins officiels qu'une instance judiciaire et la représentation par un conseiller juridique n'est pas une exigence. On peut donc s'attendre à ce que certains des particuliers qui se présentent non représentés devant le tribunal puissent ne pas avoir la capacité et les habiletés nécessaires pour articuler clairement une question à la manière d'un défenseur ou d'un avocat. Nous étions

d'avis que même si notre requérante peut ne pas avoir articulé précisément une demande pour que le représentant du locateur présente des factures et des reçus, il semble que la requérante remettait en question les dépenses réclamées par le locateur pour appuyer sa demande d'augmentation de loyer.

À la suite de notre révision de cette affaire, nous avons informé la RTC que dans l'absence de toute preuve de vérification de l'état financier du locateur, nous étions incapables de conclure que la décision de la RTC de maintenir la décision antérieure était équitable.

À notre connaissance, ni la RTB, ni la RTC, n'avaient reçu une vérification indépendante pour valider la déclaration du locateur avant de rendre leur décision. Même si notre requérante n'a peut-être pas directement demandé la preuve des coûts, à notre avis, elle remettait en question, en fait, l'authenticité des documents comptables et si les dépenses y étaient vérifiées. Nous sommes d'avis qu'il devrait y avoir une certaine forme de fardeau ou de responsabilité de la part de la RTC d'examiner cette question à la satisfaction du demandeur et du panel que les coûts étaient justifiés. Ceci ne s'est pas produit dans ce cas. Par conséquent, nous informons, qu'en l'absence de toute preuve pour vérifier les états financiers du locateur, nous sommes incapables de conclure que la décision de la RTC de maintenir la décision de la RTB est équitable.

Dans la correspondance subséquente au sous-ministre adjoint, nous l'avons informé que le locateur avait volontairement soumis des renseignements supplémentaires à la RTB et qu'ils étaient satisfaits que l'agent de révision original et la RTC en appel, en seraient probablement arrivés à la même décision. Par conséquent, ces renseignements, bien que après le fait, ont satisfaits à cet aspect de la plainte.

L'autre préoccupation reliée au conflit d'intérêts a subséquemment été réglée par le Commissaire en chef de la RTC. Il nous a informés que dans leurs lignes directrices concernant la RTC, il était compris que les parties à un appel doivent informer la RTC de tous conflits d'intérêts potentiels ou perçus au, ou avant le, commencement d'une audience. Des exemplaires de la mise à jour des lignes directrices ont été distribués à toutes les parties de l'appel et aussi expédiées aux commissaires adjoints et aux panélistes avec la directive de s'y conformer. À la réception de cette confirmation, notre Bureau a écrit au Commissaire en chef de la RTC pour le remercier de la considération de son bureau en réglant la situation de conflit d'intérêts.

Ceci conclut notre implication dans ce cas.

- 19 Dossiers de plaintes reportés en 2003**
- 44 Nouveaux dossiers de plaintes reçus en 2003**
- 169 Requêtes téléphoniques reçues en 2003**
- 35 Dossiers de plaintes fermés en 2003**

Le nombre de dossiers (44) et de requêtes téléphoniques (169) reliés à Santé Manitoba a augmenté en 2003. Les appels téléphoniques reliés aux affaires de santé mentale ont augmenté de 66 à 89, alors que les enquêtes sur des affaires concernant les Offices régionaux de la santé (ORS) ont augmenté de 22 à 50. Toutefois, le nombre de dossiers de plaintes ne s'est que très peu élevé, de 39 à 44.

Comme par les années passées, les enquêtes dans ce secteur commencent par un effort pour identifier et différencier les affaires administratives des décisions des professionnels de la santé. Notre Bureau n'enquête pas sur les décisions des professionnels de la santé qui sont soumises à leurs propres ordres professionnels pour l'émission des permis et la réglementation.

Les types de plaintes sur lesquelles nous avons enquêté comprennent la couverture médicale à l'extérieur de la province ; les frais pour le service d'ambulance ; le retard de l'audience d'un appel ; le personnel en conflit d'intérêts ; la propreté d'un hôpital ; le placement en foyer de soins infirmiers et des préoccupations au sujet des soins ou du manque de soins reçus. D'autres préoccupations nous venaient de clients en établissements de santé mentale. Certaines de leurs préoccupations étaient reliées à l'interception du courrier par le personnel de l'hôpital ; leur admission et leur détention ; la confiscation de vêtements ; le comportement du personnel et les fouilles des chambres.

Aussi, en 2003, nous avons ouvert trois dossiers à l'initiative personnelle de l'Ombudsman. Deux de ces dossiers portaient sur les recommandations à la suite d'enquêtes portant sur la mort d'enfants et un était relié à la responsabilité du ministère d'aviser des voies d'appel disponibles.



SANTÉ MANITOBA

Office régional de la santé Assiniboine

La requérante découvre que tout voyage se paie

Une femme du Manitoba rural s'est plainte à notre Bureau qu'elle avait été injustement facturée pour un transfert par ambulance d'un petit hôpital rural vers un plus grand centre. Elle s'est plainte de la facture parce qu'elle n'avait pas demandé le transport par ambulance, on ne l'avait pas avisé avant le voyage qu'elle serait responsable du paiement et on ne lui a pas, non plus, demandé son consentement pour supporter ces coûts, et elle ne pensait pas, non plus, que son état de santé exigeait un transport par ambulance.

Notre enquête a confirmé que la décision de transférer la femme par ambulance avait été prise par son médecin sur la base de l'urgence et de la sévérité de ses troubles médicaux. Nous avons découvert que la décision de facturer la cliente pour le voyage était conforme à la

politique existante de l'ORS et de la province. Nous avons aussi appris que l'ORS est à finalisé un formulaire de consentement, qui comprendrait le consentement du malade pour un transfert par ambulance

Il nous a toutefois été impossible de confirmer que la cliente avait été avisée avant le voyage qu'elle aurait la responsabilité du coût ou de la nécessité médicale justifiant le transport par ambulance.

La question de consentement éclairé est importante. Toutefois, nous n'avons pu confirmer que la requérante et sa famille avaient effectivement été informées de la nécessité d'un transfert par ambulance ou consenti au coût. Néanmoins, nous sommes d'avis que toute personne raisonnable que l'on informerait de l'urgence et de la sévérité de la situation ne s'opposerait pas à la décision du transport par ambulance.

Nous avons informé la requérante de nos résultats et aussi suggéré à l'ORS qu'il serait peut-être approprié de leur part d'expliquer complètement à la requérante les circonstances qui ont mené à cette décision. L'ORS a suivi notre suggestion en écrivant à la requérante et en lui expliquant pourquoi il avait été médicalement nécessaire de la faire voyager par ambulance.

Justice Manitoba et le Procureur général

79	Dossiers de plaintes reportés en 2003
416	Nouveaux dossiers de plaintes reçus en 2003
600	Requêtes téléphoniques reçues en 2003
376	Dossiers de plaintes fermés en 2003

Cette année, le nombre de plaintes officielles déposées à notre Bureau contre Justice Manitoba a augmenté de 67 plaintes sur le total de 2002. Des particuliers incarcérés dans les établissements correctionnels provinciaux génèrent la majorité des plaintes et des enquêtes reliées à Justice Manitoba. Le Bureau de l'Ombudsman a institué 20 enquêtes de l'initiative personnelle de l'Ombudsman au sein du ministère de la justice au cours de l'année 2003. Les plaintes des détenus dans les établissements correctionnels étaient reliées principalement des questions de traitement médical, de placement en isolement et de propriété.

En 2003, le personnel du Bureau de l'Ombudsman a visité les centres correctionnels de Portage, de Milner Ridge, le centre de détention provisoire de Winnipeg, le centre correctionnel de Headingley, *Agassiz Youth Centre* et le *Manitoba Youth Centre*. Tout au cours de l'année, le personnel a visité les établissements afin de réviser des dossiers de détenus, faire des entrevues avec ces derniers et compléter une revue générale de l'établissement. Le personnel du Bureau de l'Ombudsman a fourni six sessions d'information pour les agents de correction et le personnel dans les établissements.

Les autres plaintes ont été portées contre la Société d'aide juridique du Manitoba, la Commission des droits de la personne, l'Exécution des ordonnances alimentaires, l'Administration des tribunaux et des shérifs et l'Organisme chargé des enquêtes sur la mise en application de la loi.

SERVICES CORRECTIONNELS POUR ADULTES

Renseignements statistiques

Centre correctionnel de Brandon	26
Centre correctionnel de Dauphin	3
Centre correctionnel de Headingley	103
Centre correctionnel de Milner Ridge	18
Centre correctionnel de Portage	62
Centre correctionnel de Le Pas	3
Centre de détention provisoire de Winnipeg	92
Total	307

Les questions reliées à la jeunesse dans le système de correction sont rapportées dans la section du rapport Services à l'enfant et l'adolescent.

Cette année, notre Bureau a reçu 307 plaintes de détenus dans des établissements de correction partout dans la province reliées à une variété d'inquiétudes et de préoccupations. Ces particuliers sont à la charge des Services de correction pour leurs besoins essentiels tels que la nourriture, le logement, le vêtement et les soins médicaux. Ce fait reflète les types de plaintes que nous recevons.

Un grand nombre des plaintes que nous recevons sont liées aux services de soins médicaux que les Services de correction fournissent aux détenus pendant leur incarcération. Les unités médicales au sein du système correctionnel provincial sont composées de médecins et d'infirmières contractuels. Les infirmières répondent de façon routinière aux demandes médicales des détenus et jouent un rôle important dans la détermination de si ou quand un médecin verra un détenu. De plus, les infirmières prennent souvent des décisions au sujet de la distribution de certains médicaments et sont chargées de la responsabilité de l'exécution des ordonnances des médecins. Un grand nombre des plaintes reçues sont liées à l'administration des médicaments et des affaires reliées à la disponibilité d'un médecin.

Un autre secteur dans lequel notre Bureau reçoit des plaintes est le service de soins dentaires pour les détenus dans les établissements correctionnels. Un dentiste contractuel fournit les soins dentaires pour les détenus et, encore une fois, les infirmières ont la responsabilité de réviser, d'évaluer et de classer par importance les demandes de soins dentaires des détenus. Ces derniers soulèvent souvent des préoccupations au sujet de la distribution d'analgésiques et de la période de temps d'attente pour les soins dentaires.

Quoique les préoccupations mineures de soins dentaires et de soins médicaux reliées à des questions telles que la disponibilité de médicaments en vente libre peuvent sembler de nature futile, pour le particulier qui est complètement à la charge de l'établissement correctionnel pour ses soins, c'est une question de première importance.

D'autres plaintes portent sur la propriété des détenus. Dans un cas, un détenu a communiqué avec notre Bureau pour nous informer que le personnel de l'établissement avait égaré ses biens et qu'il ne semblait pas porter attention à son inquiétude. Notre Bureau a pris des renseignements et confirmé que les biens avaient été perdus par mégarde au cours du transfert du détenu d'un secteur de l'établissement à un autre. L'affaire a été résolue lorsque l'établissement a remplacé les biens manquants.

Nous reconnaissons la difficulté du travail des Services de correction et quoique le ministère s'efforce de fournir des services professionnels fondés dans l'intégrité, il y a des cas qui, indirectement, peuvent soulever des questions au sujet du niveau de service qui est offert. Un certain nombre des cas des Services de correction sont compris dans ce rapport annuel, ce qui souligne l'importance de l'imputabilité administrative.



JUSTICE MANITOBA ET LE PROCUREUR GÉNÉRAL *Accusations et mandats en instance — mais pour quoi ?*

Une résidente de la Colombie-Britannique a communiqué avec notre Bureau parce qu'elle était incapable d'obtenir des renseignements au sujet des accusations en instance portées contre son fils au Manitoba. Madame M nous a informés qu'en 1995, alors que son fils était toujours

mineur, il était venu vivre avec des membres de sa famille élargie à Winnipeg. Il est retourné en Colombie-Britannique en 1996. Plusieurs années se sont écoulées et, en 2002, son fils (maintenant un adulte) a fait une demande d'admission dans un collège. Une partie de sa demande d'admission consistait à se soumettre à une vérification du casier judiciaire. La vérification a révélé qu'il y avait des accusations en instance contre lui à Winnipeg depuis le temps où il y avait vécu à titre de mineur. C'était la première fois que la mère ou le fils entendaient parler de ces accusations.

Pendant plus d'un an, Madame M et son fils ont tenté de déterminer la nature des accusations. Ils sont allés à un poste de police local, aux tribunaux de la Colombie-Britannique, à la Gendarmerie royale du Canada, au Service de police de Winnipeg, à l'aide juridique de la Colombie-Britannique, chez un conseiller juridique particulier et chez le procureur principal de la Couronne à la Section des poursuites Justice Manitoba. Ils ont été capables de déterminer le type d'accusation et aussi qu'il y avait deux mandats en instance pour le fils de madame M au Manitoba. Toutefois, ils ont été incapables d'obtenir quelques détails que ce soit au sujet des accusations. Madame M s'est fait conseiller par différentes parties que son fils n'avait que deux options : Il pouvait se rendre à Winnipeg, se rendre aux autorités et comparaître devant le tribunal au sujet des accusations en instance ou il pouvait faire transférer le dossier en Colombie-Britannique et faire face aux accusations là. Pour faire transférer le dossier en Colombie-Britannique, son fils devrait plaider coupable aux accusations.

Madame M a communiqué avec notre Bureau et exprimé sa frustration quant à son incapacité à obtenir des renseignements au sujet des accusations. Elle croyait qu'elle aurait dû être informée des accusations au moment où elles ont premièrement été portées puisque son fils était mineur à ce moment-là. Elle pensait aussi que ce n'était pas juste de s'attendre à ce que son fils plaide coupable à des accusations pour lesquelles il ne pouvait obtenir aucun renseignement. Elle nous a informés que l'éducation de son fils était interrompue depuis plus d'un an pendant qu'ils tentaient d'obtenir des renseignements sur les accusations.

Notre Bureau a pris des renseignements auprès du service de police de Winnipeg. On nous a informés que les accusations contre le fils de madame M étaient basées sur des déclarations faites par d'autres adolescents impliqués dans les incidents. Comme les accusations étaient toujours en instance, aucun renseignement au sujet des accusations ne pouvait être révélé et il en reviendrait à la Couronne de déterminer quels renseignements, si aucun, pourraient être transmis à madame M. Nous avons alors communiqué avec la division des poursuites et expliqué la situation à une procureure principale de la Couronne qui nous a expliqué que madame M n'aurait pas été informée des mandats puisque les parents ne sont pas informés avant qu'un jeune ne soit arrêté et détenu. Si le mandat n'est jamais exécuté, les parents ne sont pas avertis. La procureure de la Couronne nous a aussi indiqué que si madame M ou son fils lui écrivait directement, elle réviserait les dossiers et déterminerait quels renseignements elle pouvait leur communiquer.

Madame M a écrit à la procureure de la Couronne et elle lui a fourni suffisamment de renseignements pour qu'elle puisse déterminer comment procéder dans cette affaire. Madame M a exprimé sa gratitude envers notre Bureau, puisqu'elle avait été incapable d'obtenir ces renseignements pendant plus d'un an et a dit croire qu'elle ne les aurait jamais reçus si notre Bureau ne s'était occupé de cette affaire.



JUSTICE MANITOBA ET LE PROCUREUR GÉNÉRAL

Centre correctionnel de Headingley 46 détenus n'avaient pas de manteau d'hiver

Un détenu du centre correctionnel de Headingley a communiqué avec notre Bureau pour nous informer qu'il n'y avait pas suffisamment de manteaux disponibles pour les détenus lorsqu'ils doivent marcher jusqu'au bâtiment principal. Il habitait l'annexe de transit prélibératoire qui est située à l'extérieur du bâtiment principal et qui est l'annexe la plus éloignée de l'établissement. Il y avait 66 détenus qui habitaient dans les trois bâtiments annexes qui devaient marcher jusqu'au bâtiment principal pour les repas ou les programmes. Toutefois, il n'y avait que 20 manteaux d'hiver fournis aux détenus. Conséquemment, 20 détenus pouvaient porter des manteaux d'hiver pour sortir et 46 n'avaient pas de vêtements d'extérieur appropriés pour sortir l'hiver.

Lors de la communication avec le Centre, on nous a informés que les renseignements étaient exacts. Des manteaux supplémentaires ont été commandés pour tous les détenus habitant les annexes et 46 manteaux supplémentaires ont été reçus.

La raison pour laquelle 46 détenus n'avaient pas de manteau demeure un mystère. Il semble que le personnel n'était pas au courant de la situation.



JUSTICE MANITOBA ET LE PROCUREUR GÉNÉRAL

Centre correctionnel de Headingley Était-il nécessaire de marcher sur du verre brisé ?

Un détenu a communiqué avec notre Bureau prétendant qu'il avait soumis à une force excessive au Centre correctionnel de Headingley (CCH) au cours d'une extraction de cellule et qu'il avait été forcé de marcher pieds nus sur du verre brisé. Il a informé notre Bureau qu'il s'était blessé les pieds et qu'on lui avait refusé des soins médicaux.

Notre Bureau a pris des renseignements auprès du CCH et déterminé que cette plainte découlait de troubles au CCH, qui ont résulté en une fenêtre brisée et en des têtes d'extincteur automatique endommagées. On a vu le requérant donner des coups de pied à la fenêtre de sa cellule alors qu'un autre détenu essayait de briser la même fenêtre de l'autre côté de la vitre.

Le résultat de cet incident est que les agents de correction ont extrait le requérant de la cellule. Il y avait du verre brisé à l'intérieur et à l'extérieur de la cellule et le requérant a subi des coupures légères aux pieds lorsqu'il a été escorté de la cellule. Le service de soins de santé du CCH a plus tard soigné les blessures du requérant contrairement à l'allégation que l'attention médicale lui avait été refusée.

Le personnel de notre Bureau et le personnel de gestion du CCH ont révisé l'enregistrement vidéo de l'incident. Le CCH a conclu qu'il n'y avait pas de preuve pour corroborer qu'une force excessive avait été utilisée lors de l'extraction du détenu de sa cellule.

Toutefois, notre Bureau a soulevé la question du pourquoi le verre brisé n'avait pas été enlevé ou mis de côté avant que le personnel procède à l'extraction de cellule. Nous avons remis en question pourquoi les objets dangereux ne seraient-ils pas enlevés avant l'extraction de cellule afin d'éviter les blessures au personnel de correction et aux détenus.

Le CCH a révisé l'affaire et déterminé que des efforts raisonnables seraient faits à l'avenir pour enlever le verre brisé ou les autres objets dangereux avant d'exécuter une extraction de cellule. La prise de mesures de précaution peut aider à diminuer le nombre de blessures évitables qui peuvent se produire au cours d'un procédé d'extraction de cellule.



Sommaire de cas

JUSTICE MANITOBA ET LE PROCUREUR GÉNÉRAL

Centre correctionnel de Headingley

Une plainte mène à un changement de politique sur les médicaments

Un détenu a communiqué avec notre Bureau et nous a informé que le Centre correctionnel de Headingley (CCH) l'avait escorté à l'hôpital où il a été examiné par un médecin de la salle d'urgence qui lui a donné une ordonnance pour un médicament. Il a prétendu que le service de santé du CCH lui a refusé le médicament à son retour à l'établissement.

Notre Bureau a pris des renseignements auprès du CCH et déterminé que le Centre avait donné un médicament en vente libre au requérant à titre de substitut pour le médicament d'ordonnance. Le CCH a indiqué qu'un de leurs médecins contractuels avait autorisé la substitution.

Le CCH a expliqué le procédé pour remplir une ordonnance de médicaments et informé notre Bureau que leurs infirmières ne peuvent autoriser une ordonnance de l'extérieur à moins qu'elle soit approuvée par le médecin contractuel du CCH. Ceci soulève la question de quelle manière, les médicaments d'ordonnance sont-ils traités après les heures normales, lorsque les médecins contractuels ne peuvent être rejoints par le CCH.

Comme résultat de notre enquête, le CCH a décidé que les médicaments d'ordonnance exigeant une consultation immédiate comprendraient l'avertissement d'un médecin contractuel après les heures normales. Une politique a plus tard été apportée établissant la liste de ces médicaments qui sont préapprouvés par les médecins contractuels et qui peuvent être distribués par les infirmières au besoin.

Ces modifications semblent avoir simplifié le procédé et peuvent améliorer les soins médicaux dans des circonstances où un médecin de l'extérieur ordonne des médicaments à des détenus du CCH.



Sommaire de cas

JUSTICE MANITOBA ET LE PROCUREUR GÉNÉRAL

Centre correctionnel de Headingley

L'utilisation prolongée d'un fauteuil de contention est-elle justifiée ?

Un détenu du Centre correctionnel de Headingley (CCH) a communiqué avec notre Bureau et s'est plaint d'avoir été l'objet de période de temps excessive dans le fauteuil de contention d'urgence. Le requérant demandait aussi pourquoi il n'était pas séparé de l'agent de correction qui avait porté des accusations au pénal contre lui.

Notre Bureau a pris des renseignements auprès du CCH et on nous a informés que le requérant avait eu des accusations au pénal portées contre lui pendant son séjour au CCH à la suite d'un incident avec un agent de correction. En dépit d'une enquête criminelle, il semble que le requérant était toujours hébergé dans le même secteur où l'agent de correction était affecté. Notre Bureau a soulevé la question du caractère raisonnable de permettre à une victime alléguée et au contrevenant allégué de demeurer à proximité l'un de l'autre. À la suite de cette affaire, le CCH a séparé les deux parties et admis qu'une séparation devrait être faite dans ces types de situations.

En enquêtant sur la préoccupation du requérant reliée au fauteuil de contention d'urgence, nous avons appris que ce dernier avait reçu du gaz poivré après avoir prétendument attaqué un agent de correction. À la suite de cette situation, le requérant a été placé dans le fauteuil de contention d'urgence comme mesure de contrôle intérimaire.

La politique du CCH indique au personnel de fournir de la décontamination aux contrevenants dans le fauteuil de contention à la suite de l'application du gaz poivré. Au cours de cet incident, il semble que la politique n'a pas été suivie et que la décontamination n'a pas été offerte au requérant alors qu'il était assujéti dans le fauteuil de contention d'urgence.

La situation s'est de plus compliquée lorsque le même agent de correction qui avait été attaqué a donné l'autorisation pour que le fauteuil de contention soit utilisé au-delà de la limite de deux heures. Le CCH nous a informés qu'il y avait motif pour l'utilisation continue du fauteuil de contention, mais a reconnu qu'une autre personne aurait dû prendre la décision afin d'éviter un conflit d'intérêts.

Au cours de notre révision, nous avons trouvé que les formulaires prescrits pour la documentation de l'utilisation du fauteuil de contention n'avaient pas été remplis. Le personnel du CCH a utilisé les mauvais formulaires et, comme suite, aucune observation au sujet du comportement n'a été notée et les vérifications exigées n'ont pas été inscrites. Lorsque les formulaires appropriés sont remplis, leur contenu peut prouver le bien-fondé de la raison pour l'utilisation continue du fauteuil de contention d'urgence et assurer l'imputabilité en ce qui a trait à l'application du dispositif.

Comme suite à nos enquêtes, le CCH a créé une politique reliée aux enquêtes visant des détenus et des agents de correction. Cette politique devrait aider le CCH à prévenir l'occurrence de conflit d'intérêts au sein de l'établissement. De plus, le CCH a révisé la politique existante sur le gaz poivré et le fauteuil de contention d'urgence de manière à promouvoir et à assurer le respect de tous les aspects de la politique par le personnel.

Nous sommes satisfaits des mesures prises par le CCH pour régler ces problèmes.



JUSTICE MANITOBA ET LE PROCUREUR GÉNÉRAL

Centre correctionnel de Headingley

L'arriéré empêche les détenus de recevoir des médicaments psychiatriques pour une période allant jusqu'à dix semaines

M. L a communiqué avec notre Bureau et s'est plaint que le service de soins de santé du Centre correctionnel de Headingley (CCH) lui refusait la médication qui lui avait été ordonnée par son médecin avant son incarcération.

Notre Bureau a pris des renseignements au CCH et découvert qu'ils avaient reçu une lettre du médecin du requérant, qui confirmait l'ordonnance du médicament. Le CCH nous a informés que le personnel éprouvait des difficultés à faciliter une possibilité de révision de l'affaire par le psychiatre du CCH. Le Centre nous a informés que leur pratique était de faire autoriser les médicaments par leur psychiatre avant qu'ils soient distribués par le personnel. Le Centre a expliqué que M. L devrait probablement attendre de six à dix semaines comme suite à un arriéré lié aux services de psychiatrie.

En fin de compte, le requérant a reçu le médicament ordonné et était content qu'on se soit occupé de ses préoccupations au sujet de son médicament. Notre Bureau note qu'il existait un retard pour le traitement des demandes de médicaments psychiatriques d'ordonnance. Dans ce cas précis, il s'est passé presque un mois entre la date où le CCH a reçu une lettre du médecin du requérant et la date où le médicament a été donné.

Le CCH a informé notre Bureau que des efforts seraient faits pour traiter l'arriéré existant en s'assurant que les médecins contractuels travaillent de pair avec le psychiatre et autorisent des ordonnances, lorsque approprié.



JUSTICE MANITOBA ET LE PROCUREUR GÉNÉRAL

Centre correctionnel de Headingley

Combien de temps d'attente est trop longtemps pour des services de soins dentaires ?

Un détenu du Centre correctionnel de Headingley (CCH) s'est plaint à notre Bureau que ses demandes écrites de soins dentaires étaient ignorées par le CCH. Il a révélé souffrir de douleur dentaire et il croyait avoir une infection.

Notre Bureau a pris des renseignements et appris que le requérant avait soumis trois demandes dans lesquelles il révélait avoir de la douleur et la présence d'une infection possible. Les dossiers du CCH indiquent que le dentiste n'a rencontré le requérant que deux semaines après que la première demande ait été reçue par le CCH.

Basé sur notre révision de la documentation, il semble que les demandes écrites du requérant aient été reçues par le service de soins de santé du CCH et acheminées au service de soins dentaires sans que de mesures soient prises. Le personnel du CCH n'a pas réagi aux inquiétudes immédiates du requérant, mais plutôt a noté qu'un rendez-vous dentaire était inscrit au calendrier.

Comme résultat de l'enquête, le CCH nous a assurés que le service de soins de santé étudierait adéquatement toutes les demandes des soins dentaires à l'avenir afin de soigner la douleur et l'infection lorsqu'elles sont rapportées. Les efforts accrus au cours du procédé de l'étude des demandes devraient empêcher que les besoins de soins dentaires des détenus soient laissés de côté.

Notre Bureau est satisfait des mesures correctives apportées par le CCH pour redresser cette situation.



JUSTICE MANITOBA ET LE PROCUREUR GÉNÉRAL

Centre de détention provisoire de Winnipeg

La réalité s'avère être le contraire des renseignements fournis par le CDPW

M. N a déposé une plainte auprès de notre Bureau alléguant qu'un agent correctionnel du Centre de détention provisoire de Winnipeg (CDPW) l'avait attaqué et il trouvait que service ne répondait pas à ses préoccupations de manière adéquate. Le requérant a aussi déclaré qu'une infirmière du CDPW l'avait vu nu au cours d'une décontamination du gaz poivré. M. N a trouvé l'incident dégradant.

Même si notre Bureau ne fait pas enquête sur des affaires criminelles ou d'inconduite, nous faisons enquête sur les décisions et les actions des gouvernements provincial et municipaux qui sont liées aux affaires d'administration. Dans ce but, notre Bureau a pris des renseignements auprès du CDPW afin de déterminer quel procédé administratif était suivi lors de la réponse aux préoccupations du requérant.

Au début, le CDPW nous a informés que les agents de correction, à la suite d'un nombre d'incidents, avaient extrait M. N de sa cellule. Au cours de l'extraction, on avait fait usage de la force et on s'était servi du gaz poivré. Au départ, nous n'avons pas été informés qu'un enregistrement vidéo de l'incident existait.

Notre Bureau a, plus tard, révisé la bande vidéo en présence de l'administration du CDPW et certaines questions ont été soulevées quant au comportement d'un agent de correction particulier. Le CDPW nous a assurés qu'on avait traité du comportement.

Le CDPW nous a informés que l'infirmière n'avait pas observé M. N alors qu'il était nu et qu'elle était dans le secteur pour répondre à tout événement de nature médicale à la suite de l'extraction de cellule. Nous avons plus tard confirmé que l'infirmière du CDPW avait vu M. N nu au cours de la procédure de décontamination du gaz poivré, contrairement aux renseignements fournis au départ. Le CDPW maintient que ceci était une erreur et non un acte intentionnel dans le but d'induire notre Bureau en erreur ou de lui cacher des renseignements.

Comme résultats de cette enquête, le CDPW a complété une révision interne de l'incident et déterminé que des modifications devaient être apportées au processus. L'administration du CDPW a conclu que ces types d'incidents doivent être étroitement surveillés et que toute action de suivi doit être documentée adéquatement. En plus des questions de procédure, le CDPW s'est aussi penché sur la question du personnel.

Notre Bureau a énoncé les dispositions de sanctions de la *Loi sur l'Ombudsman* et donné notification au CDPW puisqu'il semblait que nous avions été induits en erreur en ce qui a trait à notre enquête. Le CDPW a conclu qu'à l'avenir, tous les renseignements pertinents seraient mis à la disposition de notre Bureau et s'est excusé de la désinformation et du manque de communication. On nous a assuré que ce n'était pas une tentative volontaire de faire obstruction à notre enquête, ni de l'entraver, d'y résister ou de l'induire en erreur.



JUSTICE MANITOBA ET LE PROCUREUR GÉNÉRAL

Centre de détention provisoire de Winnipeg

Un détenu ne se présente pas devant le tribunal à la suite d'une erreur du personnel

M. V a communiqué avec notre Bureau et s'est plaint que le personnel du Centre de détention provisoire de Winnipeg (CDPW) lui avait refusé la possibilité d'assister à une audience du tribunal de la famille. L'audience avait été appelée pour déterminer si les Services à l'enfant et la famille recevraient un Mandat permanent de garde de ses enfants. Le requérant trouvait qu'il était injuste qu'on lui ait refusé la possibilité de s'adresser au tribunal et d'exprimer son intérêt pour l'accès à ses enfants dans l'avenir.

Notre Bureau a fait enquête et confirmé que le requérant avait été signifié de document de la cour alors qu'il était détenu au CDPW. Le Centre nous a informés qu'il n'y avait pas de registre de comparution manquée devant le tribunal et les documents du tribunal n'avaient pas été placés dans le dossier légal à titre de référence.

À la suite de cette plainte, le CDPW a révisé ses procédures concernant les documents du tribunal et a avisé notre Bureau qu'il ne pouvait être certain que le traitement de documents juridiques était fait d'une manière constante. Le CDPW a ébauché une ordonnance provisoire qui donnait les grandes lignes des attentes du CDPW en ce qui a trait au traitement des documents juridiques.

Les Services correctionnels pour adultes ont aussi révisé l'affaire et reconnu qu'une erreur du personnel s'était produite et avait eu comme résultat le fait que le requérant avait manqué l'audience devant le tribunal. Le Service a fourni une lettre au requérant dans laquelle on expliquait ce qui s'était passé et présentait des excuses pour son erreur. Les Services à l'enfant et la famille ont aussi reçu copie de la lettre de manière à expliquer l'absence du requérant à l'audience du tribunal. Le requérant était satisfait que le ministère avait accepté la responsabilité pour son erreur.

Même si le résultat de l'enquête ne peut pas infirmer la décision rendue par le tribunal en l'absence du requérant, il avait bon espoir que l'accès à son enfant puisse être résolu en faisant une requête au tribunal plus tard.

Notre Bureau est satisfait de la coopération que nous avons reçue du ministère pour résoudre cette affaire.



JUSTICE MANITOBA ET LE PROCUREUR GÉNÉRAL

Centre correctionnel de Milner Ridge

Un détenu isolé de ses médicaments

Un détenu du Centre correctionnel de Milner Ridge (CCMR) a communiqué avec notre Bureau et nous a informés qu'on lui avait refusé ses médicaments pendant qu'il était en isolement préventif au CCMR.

Notre Bureau a pris des renseignements auprès du CCMR et confirmé que le requérant n'avait pas reçu ses médicaments alors qu'il était logé en isolement préventif. Le CCMR a reconnu que les médicaments auraient dû être fournis au détenu depuis le début et qu'il n'y aurait pas dû y avoir interruption dans la distribution des médicaments. Le CCMR a rectifié la situation et le détenu a reçu les médicaments autorisés.

Comme résultat à notre enquête, le CCMR a émis une directive à tout le personnel exigeant la confirmation d'ordonnance actuelle de médicaments lors de la mise d'un détenu en isolement préventif. La direction du CCMR a indiqué au personnel que ce dernier devait s'assurer que tous les médicaments soient apportés au secteur d'isolement préventif et que le superviseur s'assurera que le médicament soit administré selon l'ordonnance, à l'avenir. Le CCMR a conclu qu'il relève de leur responsabilité de s'assurer que les détenus reçoivent les médicaments nécessaires qu'ils soient dans une unité ou dans un secteur d'isolement préventif.

Notre Bureau est satisfait de l'action posée par le CCMR en réponse aux préoccupations du requérant.



JUSTICE MANITOBA ET LE PROCUREUR GÉNÉRAL

Le logement des détenus en attente de comparution devant le tribunal pose un problème à Thompson

LES PLAINTES AU SUJET DES CONDITIONS DE DÉTENTION RÉVÈLENT UNE TENDANCE

Au cours d'une période de plusieurs mois, notre Bureau a reçu nombre de plaintes au sujet des conditions au détachement de la GRC, à Thompson, au Manitoba, de la part de détenus adultes en attente de parution devant le tribunal. Les particuliers se sont plaint de doses de médicaments omises, de cellules insalubres, de l'absence de douches, de l'absence de vêtements et d'articles de literie propres, de nourriture inadéquate ou impropre à la consommation, de l'absence d'accès au téléphone et à l'air pur.

Des plaintes semblables ont aussi été reçues de la part de jeunes au sujet de leur expérience dans les cellules de détention provisoire de Thompson.

Au cours d'une conversation avec une jeune au sujet d'une autre affaire, elle s'est rappelé son expérience et les conditions des cellules de détention provisoire de Thompson. Elle a déclaré que tous les détenus étaient gardés dans leur cellule 24 heures sur 24. Pendant son plus récent séjour, elle n'est pas sortie de sa cellule pendant trois jours. Elle a déclaré qu'elle n'avait pas reçu la permission de prendre une douche et qu'on ne lui avait pas remis de brosse à dents, de pâte dentifrice ou de savon. Elle n'avait pas la permission d'utiliser le téléphone et n'avait pas reçu un message laissé à son intention par un membre de mon personnel. Elle a aussi déclaré que lorsque les agents du shérif l'avaient transportée du centre de la jeunesse aux cellules de détention provisoire de Thompson, on ne lui avait pas permis de prendre de vêtements ou d'effets personnels avec elle. Elle avait conclu que ceci était la pratique normale lorsqu'un jeune est envoyé aux cellules de détention provisoire de Thompson. Même si elle avait déjà été remise en liberté dans la société, elle a exprimé ses préoccupations au nom des autres jeunes qui pourraient y être envoyés.

PRISES DE RENSEIGNEMENTS AUPRÈS DE JUSTICE MANITOBA - SERVICES CORRECTIONNELS POUR LES ADULTES ET LES ADOLESCENTS

Les renseignements que nous avons reçus ont été discutés avec la directrice administrative des Services à la collectivité et à la jeunesse. Elle était sensibilisée à ces questions, puisqu'elle avait pris connaissance d'un rapport complété par le bureau du Défenseur des enfants en septembre 2001 qui relevait les mêmes préoccupations. En réponse à ce rapport, elle a déclaré qu'elle informerait son équipe de gestionnaires supérieurs des inquiétudes soulevées récemment.

Des renseignements ont aussi été pris auprès des Services correctionnels pour les adultes et du détachement de la GRC à Thompson, afin de déterminer qui était responsable de la charge de ces détenus lorsqu'ils sont transférés d'un établissement provincial aux cellules de détention provisoire de Thompson.

On nous a informé que le centre correctionnel provincial le plus au nord au Manitoba était dans la ville de Le Pas ; toutefois, de nombreux détenus sous garde devaient se présenter devant le tribunal à Thompson. La distance entre les deux villes rendait impossible d'accommoder les contributions devant le tribunal sans au moins une nuitée à Thompson. De ce fait, une entente a été conclue entre la GRC, la ville de Thompson et plusieurs agences de Justice Manitoba afin de loger les personnes détenues dans les cellules de détention provisoire du détachement de la GRC lorsqu'elles étaient à Thompson pour comparaître devant le tribunal provincial. Les plaintes reçues par notre Bureau semblent suggérer que les normes minimales de soins et de garde n'étaient pas atteintes pour ces détenus.

Pour faire une révision complète de ces plaintes, notre Bureau a institué une enquête à l'initiative personnelle de l'Ombudsman (IPO) afin de pousser l'enquête plus loin.

DISCUSSIONS ET ENGAGEMENT

La division des services correctionnels a suggéré une rencontre entre le personnel de notre Bureau et différentes agences de Justice Manitoba afin de discuter des plaintes. En février 2003, le personnel de notre Bureau a rencontré le sous-ministre adjoint (SMA) de la division correctionnelle ; le directeur des opérations et le directeur adjoint des opérations pour les services correctionnels ; le SMA de la Division des tribunaux ; le directeur exécutif des tribunaux régionaux et le directeur du Bureau du shérif.

Les parties ont reconnu qu'il fallait redresser la situation de Thompson. Ils ont admis les problèmes de la détention de jeunes contrevenants à proximité de contrevenants adultes ; et les préoccupations au sujet des conditions de détention, qui étaient exacerbées par les longues périodes d'incarcération.

En avril 2003, les services correctionnels nous ont informés qu'un groupe de travail avait été établi et qu'il y avait un engagement à résoudre les problèmes identifiés en travaillant sur des solutions à court terme et à long terme. On a aussi déclaré que la résolution exigeait des efforts coopératifs, intégrés de toutes les parties concernées (les Services correctionnels, les tribunaux, les shérifs et la GRC).

Les services correctionnels nous ont aussi fait part du fait qu'ils croyaient devoir procéder sur deux voies séparées :

- Une solution à court terme pour pallier les problèmes identifiés ;
- Une solution à long terme qui comprendrait l'amélioration de l'établissement ou de la construction.

LES AMÉLIORATIONS APPORTÉES ET LES GESTES POSÉS

Un rapport d'activités supplémentaire a été reçu en juillet 2003 nous informant que le groupe de travail avait visité les cellules de détention provisoire de Thompson et rencontré la GRC et les représentants de la ville de Thompson. Les actions suivantes sont rapportées :

Les services correctionnels ont fourni des vêtements et des sacs à lessive personnalisés au détachement. Ceci assurera des vêtements raisonnablement propres aux détenus et leur donnera accès à des vêtements supplémentaires au besoin.

Le Bureau du shérif planifiait d'embaucher et de former des agents à temps partiel pour le service de garde. Ils offriraient une supervision supplémentaire à tous les jeunes détenus et les accompagneraient pour les appels téléphoniques et les douches. Le Bureau s'attendait que ces agents seraient embauchés, formés et déployés le premier janvier 2004.

Le groupe de travail demandait des directives au Comité de la haute direction de Justice Manitoba en ce qui a trait à la poursuite de l'option de construction d'un nouvel établissement.

Le service de repas demeurerait inchangé. Il n'y a pas d'installation de cuisine au détachement, autre qu'un four à micro-ondes.

De plus, il y a eu une modification de procédures administratives au tribunal qu'ils croyaient permettrait de réduire le nombre et la longueur d'hébergements de détenus dans les cellules de détention provisoire. Le tribunal de la jeunesse a été changé aux jeudis, ce qui permettrait aux shérifs de réduire le temps que les adolescents passent dans les cellules de détention provisoire.

Ce rapport était encourageant, puisqu'il semblait qu'un effort concerté était fait pour régler les problèmes.

UNE AUTRE PLAINTÉ

Toutefois, environ trois mois après la réception du rapport d'activités, un résident d'un établissement correctionnel pour la jeunesse a communiqué avec notre Bureau et nous a informés qu'il avait été détenu pendant six jours dans les cellules de détention provisoire de Thompson de façon à permettre sa parution devant le tribunal.

Il a rapporté que pendant son logement dans les cellules de détention provisoire de Thompson, les conditions de vie comprenaient :

- Aucun produit d'hygiène autre qu'un pain de savon et une débarbouillette ;
- Un tapis d'exercice et une couverture sans aucune autre literie fournie ;
- Une douche au cours de son séjour de six jours ;
- Aucun vêtement de rechange au cours de son séjour de six jours ;
- Il s'est vu refusé des appels téléphoniques à un conseiller juridique et à l'Ombudsman du Manitoba ;
- Il était logé dans un secteur qui comprenait des contrevenants adultes.

À la lumière des allégations les plus récentes au sujet des conditions de vie en général, ainsi que la question du placement d'adolescents dans les cellules de détention provisoire de Thompson avec des détenus adultes, la question se posait à savoir s'il y avait eu des améliorations marquées. Nous avons pris des renseignements auprès des Services correctionnels et demandé une mise à jour.

MISE À JOUR DE MARS 2004

On nous a informés que le défaut d'appels téléphoniques était une question présente depuis longtemps déjà à l'établissement de détention de Thompson et était attribué au fait que les gardes civils n'ont pas la permission de laisser un détenu sortir de sa cellule — un membre de la GRC doit être présent. C'est aussi la raison pour laquelle les prisonniers étaient si rarement laissés sortir pour une douche. On a reconnu que pendant son séjour, l'adolescent aurait dû avoir la permission de communiquer avec son conseiller juridique et l'Ombudsman.

Pour ce qui est des vêtements, des articles de literie et des produits d'hygiène, on nous a informés que les Services correctionnels du Manitoba pouvaient aider le détachement à ce sujet. Ils nous ont informés qu'ils avaient déjà fourni des vêtements de détenus et des sacs à lessive, et cela devait avoir amélioré la situation. Ils nous ont informés qu'ils pouvaient aussi fournir certains articles de literie et des produits d'hygiène, mais ça ne servirait à rien à moins que la GRC accepte d'utiliser ces produits.

On a aussi mentionné qu'il y avait eu une passation de commandement au détachement de Thompson et que les Services correctionnels planifiaient de rencontrer le nouvel inspecteur à son entrée en fonction.

Le Service nous a de plus informés que :

- Des agents du shérif avaient été embauchés et étaient en cours de formation et recevaient l'équipement pour aider aux cellules de Thompson. On croyait à ce moment qu'ils devraient être de service vers mai 2004.
- La Division des tribunaux avait pris les devants par certaines initiatives afin de réduire les nombres de prisonniers adultes et adolescents détenus dans les cellules de Thompson. Même si aucune donnée n'a encore été analysée, le ministère était d'avis que l'initiative de coordination de la détention semblait avoir un certain succès. Ce projet tentait de réduire le nombre d'accusés transportés à Thompson en n'exigeant la présence de l'accusé devant le tribunal que pour une première comparution, l'enquête sur le cautionnement, le procès ou la détermination de la peine.
- Une connexion téléphonique vidéo entre le centre correctionnel de Le Pas et le palais de justice de Thompson avait été approuvée et était prévue opérationnelle en avril 2004. Ceci résulterait en un nombre moindre de prisonniers dans les cellules de Thompson en permettant aux accusés de consulter leur conseiller juridique sans avoir à être transporté à Thompson.

On nous a informés que l'objectif de ces initiatives était une réduction importante du nombre de personnes logées dans les cellules de Thompson. Ceci ne devrait pas seulement éliminer le besoin d'hébergement en cellules pour ces personnes, mais aussi améliorer les conditions de celles qui y sont hébergées.

Les services correctionnels ont rapporté qu'ils croyaient faire du progrès en réduisant au minimum le nombre de prisonniers exigeants une détention en cellule ; et en apportant des améliorations aux conditions de vie. Toutefois, on admet que les questions suivantes demeurent en instance :

- La surveillance du projet de personnel et d'améliorations des conditions de vie.
- Les questions touchant au problème et au processus d'incarcérer de jeunes contrevenants dans l'établissement étaient toujours en cours de traitement par la Division des poursuites et des tribunaux.
- Le développement d'options pour une unité distincte de détention des adolescents.

Les Services correctionnels nous ont informés qu'ils ont l'intention d'aller à Thompson en 2004 afin de rencontrer l'inspecteur de la GRC récemment nommé, afin de continuer à faire avancer le dossier.

Nous continuerons de faire le suivi des progrès. Nous ferons rapport de tous nouveaux développements dans le Rapport annuel de l'an prochain.

- 8 Dossiers de plaintes reportés en 2003
- 20 Nouveaux dossiers de plaintes reçus en 2003
- 46 Requêtes téléphoniques reçues en 2003
- 16 Dossiers de plaintes fermés en 2003

La nature des dossiers de plaintes révisés sous cette rubrique reflète l'éventail des programmes et des services fournis et administrés par ce ministère. Nous avons enquêté sur des préoccupations reliées aux responsabilités de « transport » du ministère par le biais de la Division des permis et immatriculations et de la Commission d'appel sur les suspensions de permis. Nous avons aussi révisé des cas ayant trait aux « services gouvernementaux » fournis par l'Organisation des mesures d'urgence. Notre Bureau a aussi entrepris une révision par le biais d'une enquête à l'initiative personnelle de l'Ombudsman (IPO) sur une affaire concernant la Commission d'appel de l'aide aux sinistrés. Des exemples des types de questions soulevées auprès de ce ministère sont fournis dans les sommaires de cas qui suivent.



Sommaire de cas

TRANSPORT ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX DU MANITOBA *Des enquêtes mènent à une modification des procédures sur les audiences de suspension de permis*

M. T a communiqué avec notre Bureau au sujet d'une décision de la Commission d'appel des suspensions de permis (la Commission) parce que la Commission lui avait refusé un permis de conduire restreint pour son travail (un permis de travail). M. T croyait que la Commission était dans l'erreur et qu'elle n'avait pas suffisamment pris en considération les difficultés qui découleraient d'un refus d'un permis de travail.

M. T nous a informés qu'en janvier 2003, il s'était présenté à une audience de justification qui portait sur de nombreuses infractions de conduite automobile pour lesquelles il avait été accusé en 2002. Au moment où son permis de conduire a été suspendu, on lui a livré un permis de travail de 45 jours afin de lui permettre d'interjeter appel de la suspension à la Commission.

En février 2003, M. T s'est présenté à une audience de la Commission où cette dernière a déterminé que ce ne serait pas dans l'intérêt du public d'accorder un permis de travail à M. T.

Notre Bureau a demandé des précisions à la Commission en ce qui concerne la base sur laquelle elle avait rendu un refus. La Commission a indiqué qu'à son audience de février 2003, M. T n'avait fourni aucune explication pour ses nombreuses infractions de conduite automobile. Lorsque la Commission lui a posé des questions précises reliées à son dossier de conduite, M. T a déclaré ne se souvenir de rien.

La Commission a toutefois informé notre Bureau que si M. T lui fournissait des renseignements supplémentaires au sujet de son dossier de conduite, elle pourrait accorder une nouvelle audience.

En avril 2003, M. T a envoyé une lettre à la Commission contenant une explication détaillée de son dossier de conduite. Plus tard au courant du même mois, la Commission a écrit à M. T

l'informant qu'elle accorderait une nouvelle audience afin de prendre en considération les renseignements fournis dans sa lettre.

En mai 2003, la Commission a tenu une audience et, en se basant sur les renseignements fournis par M. T, elle lui a délivré un permis de travail. M. T a plus tard informé notre Bureau qu'il était satisfait de la décision de la Commission et que son problème était résolu.

Nous avons alors parlé à la Commission qui nous a informés que comme suite au cas de M. T, la Commission se demandait si elle devrait modifier ses procédures pour ajourner les audiences lorsqu'une partie ne présente pas suffisamment de renseignements sur lesquels la Commission peut se baser pour prendre une décision. On nous a informés que dans ces cas, si les procédures étaient modifiées, l'audience serait reportée sans porter atteinte au demandeur afin de permettre à cette personne de présenter son cas sans réserve.

En juin 2003, nous avons pris contact avec la Commission demandant si la décision avait été prise de modifier les procédures afin de permettre un ajournement dans les cas comme celui de M. T. On nous a informés que la Commission avait décidé de modifier ses procédures dans ce sens et nous sommes complètement satisfaits de la solution de cette affaire.



TRANSPORT ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX DU MANITOBA *Des plaintes remettent en question le processus de la Commission d'appel de l'aide aux sinistrés*

Notre Bureau a reçu deux plaintes similaires reliées au processus d'audience suivi par la Commission d'appel de l'aide aux sinistrés (la Commission). Ces personnes s'opposaient au fait qu'elles, à titre d'appelantes, et le personnel de l'Organisation des mesures d'urgence du Manitoba (MEMO) ne se présentaient pas ensemble devant la Commission à l'audience d'appel. On a soulevé le fait que les appelants n'ont pas la possibilité de questionner le personnel de MEMO. De plus, on a soulevé une préoccupation reliée au « manque de transparence » du processus, puisque MEMO rencontre la Commission en privé pour l'informer avant l'audience. Ce rapport comprend des renseignements au sujet des raisons de l'appel, des données historiques, l'état actuel et les raisons du refus à l'appel de première instance.

Je note que la Commission avait antérieurement informé notre Bureau qu'elle croyait que le processus était équitable et transparent. De plus, la Commission a indiqué que le processus d'appel fournissait une possibilité égale pour que les appelants présentent des renseignements au sujet de leurs réclamations et pour que ces renseignements soient pris en considération par la Commission dans un endroit impartial. La Commission a aussi déclaré que ceci était une révision indépendante des actions posées par l'Organisation des mesures d'urgence afin d'assurer le respect des politiques et lignes directrices de l'aide aux sinistrés par inondation.

Après avoir pris en considération les points soulevés par nos requérants, nous avons écrit à la Commission expliquant que nous voulions faire plus de lumière sur le processus suivi par la Commission à ses audiences. Précisément, nous avons demandé s'il existait des politiques ou des procédures écrites qui guident la Commission lorsqu'elle tient une audience d'appel. De plus, nous nous demandions si la possibilité pour les appelants de remettre en question la pertinence des rapports privés entre MEMO et la Commission ne lui suggérait pas que ces

procédures devraient être révisées, et si oui, si la Commission était prête à mener une telle révision.

En réponse à notre demande de renseignements, la Commission nous a informés qu'elle était prête à réviser sa procédure et comme partie de cette révision elle documenterait son processus et ses procédures. La Commission s'est engagée à nous fournir des renseignements supplémentaires une fois sa révision complétée. Au moment d'écrire ce rapport, la révision est toujours en cours et nous continuons de surveiller cette affaire avec la Commission.



Sommaire de cas

TRANSPORT ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX DU MANITOBA *Retard déraisonnable de la résolution d'un différend*

Ce sommaire donne les détails d'une plainte qui a premièrement été logée auprès de notre Bureau en 2001. La plainte est survenue lorsqu'un couple a reçu une décision défavorable de la Commission de l'aide aux sinistrés (la Commission). La décision portait sur une demande d'indemnisation que le couple a fait auprès de l'Organisation des mesures d'urgence du Manitoba (MEMO), à la suite de l'inondation en 1997.

À la suite d'une révision en profondeur des nombreuses questions soulevées par nos requérants, nous leur avons fait part des résultats en février 2003. Nous leur avons expliqué que nous ne pouvions appuyer leur plainte, mais qu'il y avait une question que nous étions prêts à poursuivre avec le ministère. Cette question était liée à une demande d'indemnisation qu'ils avaient faite pour des frais de déplacement encourus pour assister à une audience de la Commission de l'évaluation foncière.

À titre d'historique, MEMO a demandé l'aide de la Commission dans le but d'établir une valeur pour leur maison endommagée par l'inondation. La Commission a convoqué une audience et rendu sa décision. Dans une partie de sa décision, la Commission a déterminé que nos requérants et leur conseiller juridique devaient recevoir une indemnisation pour les coûts raisonnables des honoraires du conseiller et d'évaluation, plus les frais raisonnables de déplacement pour assister à l'audience.

Le conseiller juridique a reçu l'indemnisation pour ses honoraires et ses frais de déplacement et MEMO a aussi payé les frais d'évaluation rattachés. Toutefois, nos requérants n'ont pas fait de demande d'indemnisation pour leurs frais de déplacement avant que la Commission rende sa décision sur leur réclamation pour inondation. Cette décision portait sur de nombreuses questions, mais ne portait pas sur les frais de déplacement en question.

Dans la poursuite de ces frais de déplacement, les requérants ont communiqué avec mon Bureau cherchant des renseignements sur la manière de récupérer ces frais. Nous avons pris contact avec MEMO et on nous a informés qu'ils devraient soumettre leur demande aux Services de gestion foncière (SGF). Nous comprenons qu'ils l'ont fait, et que SGF les a renvoyés à MEMO, qui à son tour a passé leur demande à la Commission.

La Commission a décidé qu'elle avait déjà rendu une décision sur la réclamation et qu'elle avait traité de toutes les questions qui lui avaient été présentées. Donc, la Commission jugeait que la réclamation avait été terminée conformément aux politiques et lignes directrices d'aide

financière aux sinistrés. Toutefois, la décision à laquelle la Commission faisait référence n'avait d'aucune manière mentionné ou traité de l'indemnisation pour les frais de déplacement encourus par nos requérants pour assister à l'audience de la Commission.

Commençant en novembre 2002, notre Bureau s'est efforcé d'emmener le ministère à traiter de la question de ces frais de déplacement, sans succès. Il nous apparaît que le paiement d'indemnisation d'environ 100 \$ pour frais de déplacement était clairement raisonnable et approprié dans cette situation. Par conséquent, l'Ombudsman a écrit au sous-ministre des Services gouvernementaux et Mesures d'urgence, qui à ce moment-là faisaient partie de Transport et Services gouvernementaux Manitoba, en août 2003. On nous a assurés que l'on traiterait de cette affaire. Toutefois, plusieurs mois se sont écoulés sans décision.

À la fin de l'année 2003, le ministère a été réorganisé et l'Organisation des mesures d'urgence est devenue partie d'un nouveau ministère (Industries, Développement économique et les Mines du Manitoba) avec un nouveau sous-ministre. À notre consternation, cette affaire a été renvoyée au nouveau sous-ministre pour une décision et on nous a informés que l'affaire était à l'étude. L'Ombudsman a communiqué avec le nouveau sous-ministre exprimant sa frustration quant au temps et aux efforts investis dans ce qui semblait être une telle simple plainte valide.

Au cours des quelques jours suivant notre approche du nouveau sous-ministre, une décision a été prise d'indemniser les requérants pour leurs frais de déplacement. Ceci a conclu des mois de frustration. Même si un examen bienveillant ait été donné à notre rapport, l'Ombudsman n'a pas pu s'empêcher de regretter le temps pris pour résoudre une affaire qui semblait tellement nette.

Les services à l'enfant et l'adolescent

LES CAS DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL CONCERNANT DES ENFANTS ET DES ADOLESCENTS

82 requêtes téléphoniques

- 69 - Services à la famille et Logement
- 11 - Justice le Procureur général
 - 1 - Privées
 - 1 - Écoles

42 plaintes officielles

- 21 - Justice le Procureur général
- 11 - Services à la famille et Logement
 - 3 - Santé
 - 1 - Éducation et de la Jeunesse
 - 1 - Éducation, Citoyenneté et de la Jeunesse
- 2 - Ville de Winnipeg
- 3 - Assurance publique du Manitoba

Notre Bureau continue de surveiller les enquêtes instituées par le Médecin légiste en chef. Sept dossiers à l'initiative personnelle de l'Ombudsman et reliés à des enquêtes qui portaient sur des enfants et les ministères du gouvernement ont été ouverts en 2003. Six dossiers, à l'initiative personnelle de l'Ombudsman des années précédentes, portant sur des enquêtes sur le décès d'enfants demeurent ouverts. En 2003, trois nouveaux dossiers ont été ouverts à l'initiative personnelle de l'Ombudsman portant sur les problèmes systémiques concernant les enfants et les adolescents. Trois dossiers à l'initiative personnelle de l'Ombudsman des années précédentes demeurent ouverts.

Notre Bureau continue de participer à certaines activités reliées à la jeunesse. En plus d'enquêter sur les plaintes et les préoccupations et de répondre aux requêtes téléphoniques dans le secteur des enfants et des adolescents, nous sommes aussi engagés dans un certain nombre de programmes de vulgarisation.

Au cours de la dernière année, nous avons fait des présentations à notre programme de formation au Bureau pour les nouveaux agents de correction de Justice Manitoba. Ceci leur procure des renseignements sur notre rôle et explique le procédé de nos enquêtes. Le personnel a aussi rencontré les cadres des services de santé de Correction afin de discuter de notre rôle et de notre fonction.

Le personnel tente de rencontrer les résidents d'établissements correctionnels pour les adolescents sur une base régulière. Cette année, le personnel a rencontré les résidents de tous les bungalows du centre *Agassiz Youth Centre (AYC)* afin de leur faire part de notre rôle et de notre secteur de compétences et discuter de tous problèmes que les adolescents pouvaient rencontrer.

Notre Bureau et le Bureau du défenseur de l'enfant ont assisté à une présentation préparée par Justice Manitoba sur la nouvelle *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*.

Un membre du personnel a été interviewé pour un programme intitulé *System Kidz by Voices – Manitoba's Youth in Care*. C'est une émission radiophonique réalisée par des adolescents à CKUW 95,9 FM. L'objectif était de parler des services que nous offrons aux adolescents en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*. C'était là une belle occasion de s'adresser aux adolescents qui peuvent ne pas connaître beaucoup de choses au sujet de notre Bureau.

Du personnel de notre Bureau a assisté à la Réunion annuelle du *Manitoba Adolescent Treatment Centre* (MATC), à la remise des prix *Manitoba Aboriginal Youth Achievement Awards* et au Pow Wow du *Manitoba Youth Centre* (MYC).

Un membre du personnel a aussi rencontré deux membres du personnel du Bureau du défenseur des enfants de Terre-Neuve qui visitaient Winnipeg afin de discuter de notre rôle et notre fonction et la manière dont ils sont liés aux adolescents.

LES PLAINTES ET LES REQUÊTES VISANT LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE/SERVICES CORRECTIONNELS POUR LES JEUNES

Cas relevant des Services correctionnels pour les jeunes

En 2003, notre Bureau a répondu à 11 requêtes téléphoniques liées à la jeunesse et à Justice Manitoba. Nous avons enquêté sur 21 plaintes visant les Services correctionnels pour les jeunes.

Agassiz Youth Centre - 13

Manitoba Youth Centre - 4

Enquêtes - 2

Cellules de détention provisoire de Thompson - 2

Les types de plaintes sur lesquelles nous avons fait enquête comprenaient : l'utilisation du fauteuil de contention ; l'utilisation de gaz poivré ; le refus de médicament ; la gestion d'adolescents ayant des besoins spéciaux ; le transfert à Lakewood et la période de temps passé à cet endroit ; la contention des résidents ; le refus d'un régime alimentaire particulier exigé ; le nombre d'appels téléphoniques à la famille ; l'offre de produits d'hygiène ; et le comportement du personnel.

Deux dossiers d'enquête ont été ouverts qui portaient sur la mort d'enfants et le suivi nécessaire auprès de Justice Manitoba. Deux dossiers à l'initiative personnelle de l'Ombudsman ont été ouverts portant sur le comportement du personnel au MYC et les soins d'adolescents ayant des besoins spéciaux à AYC. Un dossier d'initiative personnelle de l'Ombudsman a été ouvert concernant l'utilisation des cellules de détention provisoire à Thompson pour des adolescents. Les renseignements sur ce dossier sont contenus plus avant dans ce Rapport annuel, dans la section sur Justice Manitoba et le Procureur général.

Nous continuons de surveiller l'incarcération d'adolescent dans des établissements correctionnels en vertu de la *Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété*.

Notre révision de l'utilisation d'établissement correctionnel à titre d'endroit sécuritaire continue. Comme ce cas est relié aux Services à l'enfant et la famille, il peut être trouvé dans la section Services à la famille et Logement des Services à l'enfant et l'adolescent.



LES SERVICES À L'ENFANT ET L'ADOLESCENT

Agassiz Youth Centre

La maladie d'un adolescent est le sujet de plaisanteries de la part du personnel

Alors qu'il habitait le *Agassiz Youth Centre* (AYC), un résident s'est plaint à notre Bureau qu'il ne pouvait plus endurer les farces et les tracasseries de la part du personnel et de ses pairs au sujet de son trouble médical, la narcolepsie. Il semble que non seulement ses pairs le taquinaient au sujet de sa condition, mais le personnel y participait aussi. Le peu ou l'absence de connaissances du

personnel au sujet de la narcolepsie est aussi un problème qui inquiétait et qui causait un nombre d'inquiétudes et de problèmes tels que :

- Il était souvent puni et ridiculisé pour s'être endormi ;
- Il était confronté par le personnel qui lui « criait après » pour s'être endormi et le menaçait de l'envoyer chez les « adultes » ;
- Il a été cité à la sécurité pour s'être endormi ;
- Le personnel lui faisait des commentaires inappropriés et suggérait qu'il « essaie plus fort » de rester éveillé ;
- Le personnel avait donné l'ordre à ses pairs dans le groupe de lui donner des coups lorsqu'il s'endormait.

Il avait été transféré du *Manitoba Youth Centre* (MYC) en mars 2002. Il semble que dans les renseignements de transfert envoyés d'un établissement à l'autre, il n'y avait aucune mention de ses troubles de narcolepsie.

Mme O croyait qu'un nombre de problèmes avaient contribué aux événements reliés à l'adolescent. Les voici :

- Un sommaire détaillé du MYC n'a pas été réuni lorsque l'adolescent a été transféré d'un établissement à un autre ;
- Il n'y a pas de période d'évaluation lorsqu'un adolescent est admis au MYC, ils sont envoyés directement dans un groupe ;
- L'adolescent en question n'était pas un candidat acceptable pour être membre d'un groupe et n'aurait pas dû être envoyé à leur établissement ;
- Le personnel n'a pas fourni de renseignements écrits liés aux troubles de narcolepsie de l'adolescent de peur d'enfreindre la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP).

Le résultat final de ce dossier :

- On s'est occupé du cas du personnel qui avait traité l'adolescent de manière inappropriée (non défini dans le dossier) et on continue de le surveiller (encore une fois, non défini dans le dossier) ;
- Le MYC est en cours de développement d'une unité de services aux clients spéciaux pour les adolescents dans les services correctionnels (cette unité pourrait possiblement fournir la documentation nécessaire entre les établissements lorsqu'un adolescent est transféré) ;
- L'adolescent a été localisé dans un groupe qui avait une meilleure compréhension de ses besoins ;
- Enfin, l'adolescent a été retourné au MYC.

On a fermé le dossier.



LES SERVICES À L'ENFANT ET L'ADOLESCENT

Manitoba Youth Centre

DERNIÈRES NOUVELLES – Le roman-fleuve continue... .. et continue

C'est la sixième année consécutive que nous faisons rapport sur les questions de sécurité entourant la mise sous garde d'adolescents en état d'ébriété au *Manitoba Youth Centre* (MYC) en vertu de la *Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété* (LDPEE).

Basé sur une plainte d'un adolescent nombre d'années passées, notre Bureau a découvert que des adolescents détenus en vertu de la nature non criminelle de la LDPEE étaient de façon routinière mis sous garde au MYC.

En 1996 et 1997, les Services correctionnels du Manitoba ont discuté de cette situation avec les Services de police de Winnipeg, toutefois, rien n'a été résolu. Nous comprenons que la majorité des autres compétences canadiennes ne mettent pas des adolescents sous garde dans un établissement pour jeunes contrevenants. J'ai fait connaître mon point de vue en 1999, et c'est toujours mon opinion aujourd'hui que le MYC n'est pas l'endroit adéquat pour mettre sous garde des adolescents intoxiqués.

Notre Bureau a continué au fil des années à faire des enquêtes en ce qui a trait à cette situation.

1999

Au moment d'écrire notre Rapport annuel 1999, on nous avait informés que des représentants des ministères de la Justice, de la Santé et des Services à la famille s'étaient rencontrés et travaillaient ensemble pour trouver un endroit autre pour la mise sous garde des adolescents détenus en vertu de la LDPEE.

2000

En 2000, les représentants des ministères de la Justice, de la Santé et des Services à la famille et le Logement ont fait un appel de propositions de la part des organismes qui voudraient accepter la responsabilité de la garde des adolescents détenus en vertu de la LDPEE. Au moment d'écrire ce rapport, nous comprenons qu'on discutait d'une soumission conjointe au Conseil du trésor.

2001

Les cadres des services correctionnels continuent de faire des efforts pour régler le problème.

2002

En vigueur le premier juin 2002, le Service de police de la ville de Winnipeg et Justice Manitoba ont accepté de limiter le nombre d'adolescents en état d'ébriété admis au MYC à deux à la fois. Ceci était une mesure intérimaire en attendant des arrangements pour des locaux de rechange pour ces jeunes. Nous avons compris que l'on planifiait de rayer le MYC de la liste des centres de désintoxication en 2003.

2003

Le nombre de jeunes intoxiqués mis sous garde en vertu de la LDPEE demeure limité à deux en aucun temps, toutefois, le MYC n'a pas été rayé de la liste des centres de désintoxication. On nous a informés que le ministère de la Justice est à revoir attentivement la situation tenant aussi des discussions avec la ville de Winnipeg et avec les agences. Le ministère nous a dit que c'est une situation très compliquée à laquelle il n'y a pas de solution facile. Toutefois, ils ont informé notre Bureau du fait qu'ils continuent à faire tous les efforts possibles pour résoudre le problème.

Les plaintes reliée aux adolescents et les enquêtes concernant Les Services à la famille et Logement du Manitoba

En 2003, notre Bureau a répondu à 69 requêtes téléphoniques reliées aux Services à la famille et Logement. Nous avons fait enquête sur 11 plaintes dans ce secteur alors que les 11 plaintes étaient reliées aux Services à l'enfant et la famille.

Les types de plaintes reçues contre les Services à l'enfant et la famille étaient en relation à des refus de visites aux membres de la famille ; des communications inadéquates ; des refus de renseignements par le biais du Registre d'adoption ; le refus de services appropriés pour un enfant ayant besoin de protection ; l'accès aux renseignements de dossier ; et des préoccupations reliées aux actions d'une agence.

Nous avons continué nos enquêtes sur les dossiers d'initiative personnelle de l'Ombudsman reliés à la désignation d'un établissement correctionnel pour les jeunes comme endroit de sécurité et la planification et les décisions de cas fait au nom d'une personne vulnérable sous tutelle permanente. Aussi, nous avons continué à suivre quatre cas liés à des enquêtes et une situation où un enfant a perdu la vie, et où il y avait participation des Services à l'enfant et la famille.



Sommaire de cas

LES SERVICES À L'ENFANT ET L'ADOLESCENT

Manitoba Youth Centre

N'est pas un lieu sûr pour le bien-être d'un enfant !

2001

Dans notre Rapport annuel de 2001, nous faisons rapport d'un dossier d'initiative personnelle de l'Ombudsman au sujet d'une révision systémique que nous faisons sur la désignation d'établissement correctionnel comme « lieu sûr » pour les jeunes en vertu de la *Loi sur les services à l'enfant et la famille*. La question a été portée à notre attention après que notre Bureau ait fait enquête sur une situation où un adolescent de dix-sept ans sous tutelle permanente des Services à l'enfant et la famille de Winnipeg (l'Agence) était logé, sans chefs d'accusation ou sentence, au *Manitoba Youth Centre* (MYC) en vertu de la désignation « lieu sûr ».

Nous avons informé les Services à la famille et Logement qu'à notre point de vue il était inacceptable d'utiliser des établissements correctionnels comme Lieu sûr. Nous étions d'avis que c'était sujet à caution en termes des droits constitutionnels d'un enfant.

2002

En 2002, la Division des Services correctionnels à la jeunesse, Justice Manitoba et la Direction des services de protection et de soutien des enfants, les Services à la famille et le Logement se sont engagés dans un protocole au sujet de la désignation d'établissements de placement sous garde des adolescents comme lieu sûr en vertu de la *Loi sur les services à l'enfant et la famille*.

2003

Notre Bureau a écrit au directeur exécutif intérimaire des Services de protection et de soutien des enfants et au directeur exécutif intérimaire des Services correctionnels communautaires et pour adolescents pour les informer des inquiétudes de notre Bureau. Nous avons réitéré notre point de vue que de mettre une personne sous garde dans un établissement correctionnel alors qu'il n'a pas reçu de sentence et alors qu'il n'y a pas d'accusations criminelles en instance est inacceptable et cause préjudice.

Les Services à la famille ont admis que par le passé l'utilisation d'établissements correctionnels pour mise sous garde temporaire sans la défense appropriée violait les droits de l'enfant. Ils ont dit reconnaître l'effet négatif de garder un adolescent non criminel dans des établissements correctionnels, et cette pratique a été réduite de manière impressionnante au cours des quelques dernières années. Toutefois, ils étaient d'avis que le protocole développé en 2002 protégerait l'intérêt supérieur de l'enfant.

La Direction des services correctionnels auprès des jeunes nous a informés qu'elle s'était opposée à l'utilisation du MYC comme lieu sûr, mais reconnaît l'autorité du Directeur exécutif des Services de protection et de soutien de l'enfant de le désigner comme tel et avait travaillé à en minimiser l'utilisation.

Nous comprenons que la question de placer des enfants au MYC en vertu de la désignation lieu sûr est à l'ordre du jour du Comité permanent représenté par les chefs de la direction générale de quatre organismes responsables des Services à l'enfant et la famille et la Direction de la protection de l'enfant. Nous comprenons que depuis la proclamation de la *Loi sur les services à l'enfant et la famille* en novembre 2003, les organismes et leurs agences seront maintenant en position de faire une demande de désignation de lieu sûr à la Direction. Le comité permanent doit donc étudier la question attentivement et faire une recommandation conjointe sur la manière de le gérer.

Nous continuerons à surveiller cette question en 2004.

Commissions et Sociétés

60 Dossiers de plaintes reportés en 2003

110 Nouveaux dossiers de plaintes reçus en 2003

561 Requêtes téléphoniques reçues en 2003

121 Dossiers de plaintes fermés en 2003

Les plaintes au sujet des Commissions et Sociétés comptent pour environ 12 % des plaintes sur lesquelles notre Bureau a fait enquête cette année, et pour environ 14,7 % des requêtes téléphoniques en 2003.

Les plaintes officielles en 2003 se divisaient approximativement comme suit :

- 61 % visaient la Société d'assurance publique du Manitoba
- 19 % visaient la Commission des accidents de travail du Manitoba
- 15 % visaient Manitoba Hydro
- 3 % visaient le Tribunal d'appel de la Commission des accidents de travail du Manitoba
- 2 % visaient la Corporation manitobaine des loteries

LA SOCIÉTÉ D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA (APM)

Survol de nos relations tendues avec la haute direction de la société d'APM

Les requêtes téléphoniques traitées par notre Bureau ont légèrement augmenté (4 %) comparées à 2002. En 2003, nous avons reçu 361 appels téléphoniques comparés à 347 en 2002. D'autre part, nous avons reçu 67 plaintes officielles en 2003, ce qui était légèrement moins (14 %) que les 78 reçus en 2002.

Les types de préoccupations qui nous sont présentées ne semblent pas variés d'une année à l'autre. Généralement, nous recevons des plaintes au sujet d'indemnisation pour blessures, d'examen de la responsabilité dans des accidents de la circulation, de refus de réclamations, de différends au sujet de l'étendue de la couverture fournie, ainsi que des questions de traitements des réclamations.

Étant donné que l'APM traite entre 200 000 et 300 000 réclamations par année, on ne doit pas être surpris qu'à certains moments il puisse y avoir des différends légitimes portant sur l'équité d'une action ou d'une décision prise par la Société.

Alors que nous recevons généralement entre 70 et 80 cas reliés à APM par année, dans la plupart de ces cas notre Bureau trouve que la Société a agi de manière juste et raisonnable. Toutefois, il y a des cas où, à la suite d'une révision impartiale en profondeur des circonstances, y compris des discussions avec APM et le requérant, nous croyons qu'une plainte est fondée et nous cherchons à résoudre l'affaire d'une manière non officielle, non contradictoire et non juridique.

Au cours des années, il y a eu des occasions où nous croyons que la Société ne s'est penchée strictement que sur les arguments juridiques afin d'éviter d'accepter l'opinion ou la recommandation de l'Ombudsman qui est basée sur l'équité et non exclusivement sur le motif de droit.

Il semble y avoir une perception que d'accepter les résultats, les conclusions, les opinions ou les recommandations de l'Ombudsman créerait un précédent jurisprudentiel.

En décembre 2003, j'ai rencontré le Président afin de discuter de la relation entre nos Bureaux. J'ai émis l'impression qu'une meilleure compréhension du rôle des membres de la haute direction de la Société serait bénéfique. Le Président m'a informé qu'il suggérerait à ses cadres supérieurs que les opinions et les recommandations de l'Ombudsman devraient être acceptées sauf si on les percevait comme clairement erronées ou déraisonnables.



COMMISSIONS ET SOCIÉTÉS

La responsabilité dans un cas de virage à gauche mène à une discussion : avis juridique c. avis de l'Ombudsman

SOMMAIRE

Ce cas comprend notre révision d'une préoccupation liée à un verdict de responsabilité. Ce qui est particulièrement digne de mention dans ce cas est que APM a contesté la capacité de l'Ombudsman de réviser de telles affaires.

M. W a communiqué avec notre Bureau et porté la plainte suivante. M. W voyageait près de sa résidence, en direction ouest, dans une camionnette. Il avait ralenti et actionné son clignotant indicateur de virage pour un virage à gauche. Ce fait a été vérifié auprès de témoins indépendants. Il a été frappé par l'arrière par un fourgon conduit par Mme X. Alors qu'il reconnaît qu'il se préparait à faire un virage à gauche, le dommage à sa camionnette était à l'arrière de son véhicule. Il a été trouvé responsable à 50 % de l'accident. Il a interjeté appel des conclusions auprès du procédé de révision indépendante de APM. À ce point, une responsabilité de 75 % a été logée contre lui. Le fait que cet accident ait été caractérisé comme un « accident de virage à gauche » plaçait le fardeau de la responsabilité contre M. W. Il croyait que cette décision était injuste et a communiqué avec notre Bureau.

LA POSITION DE LA SOCIÉTÉ APM

Nous avons révisé les renseignements des dossiers de APM. Nous avons remarqué qu'il y avait plus de preuve pour soutenir que ceci était « ... plus une collision arrière qu'un accident de virage à gauche », ce qui avait été la conclusion de l'estimateur.

Une révision de ce cas par le Bureau de protection contre les pratiques discriminatoires a eu ce qui suit comme résultat : « Nous confirmons que le dommage au pare-chocs arrière de M. W est compatible avec une collision arrière plutôt qu'un accident de virage à gauche. Dans ce cas précis, le dommage au véhicule de M. W n'est pas compatible avec un accident de virage à gauche, mais plutôt avec une collision arrière. Lors de notre conversation en décembre 2001, nous avons conclu que la réduction de la responsabilité de M. W à 49 % était raisonnable, et nous avons fait parvenir notre recommandation au Centre des réclamations. L'expert en sinistre, le superviseur et le directeur du Centre des réclamations ont révisé la recommandation. Ils ont conclu que basé sur les parties endommagées des deux véhicules, il existait un élément de doute quant à l'emplacement des véhicules sur la route. Basé sur ces renseignements, on a pris la décision de maintenir l'évaluation à 50/50 et de renoncer à la sanction du conducteur contre M. W. »

NOTRE RÉVISION

Notre Bureau a pris la position que le site des dommages au véhicule de M. W était compatible avec une collision arrière plutôt qu'une collision de virage à gauche. Nous étions préoccupés par la réponse du Centre de réclamation que « ... il existait un élément de doute quant à l'emplacement des véhicules sur la route ».

Les déclarations du témoin indépendant et les déclarations faites par les parties concernées ont tendance à prouver que c'était une collision arrière. M. W a dit qu'il a été frappé avant d'avoir eu la possibilité d'effectuer le virage à gauche.

Nous avons noté au cours de notre révision qu'un témoin de la collision indépendant a déclaré que « ... le premier véhicule ne s'était pas encore engagé dans son virage à gauche lorsqu'il a été frappé sur le pare-chocs arrière. » Le témoin a aussi déclaré que M. W avait ralenti et que son clignotant fonctionnait avant l'impact.

LA DISCUSSION

Notre Bureau a eu de nombreuses discussions avec des représentants de APM au sujet de ce cas. APM a commenté qu'ils avaient fortement considéré la pondération des déclarations données par les parties concernées et non seulement les endroits de dommage physique. APM a aussi fourni une révision de la jurisprudence pertinente pour soutenir leur opinion qu'il n'y avait aucune direction judiciaire pour déterminer la responsabilité dans ces types de scénarios. Alors que nous étions d'accord qu'il n'existait pas une seule position claire quant à la détermination des tribunaux dans les cas où il y avait des mouvements illégaux pour dépasser ou pour tourner à gauche, nous ne croyions pas que l'absence de résultats clairs nécessiterait que notre requérant doive recourir au tribunal pour régler cette affaire.

Vu que nous désirons une uniformité d'approche par les ministères, nous nous sommes référés à une lettre de décision dont APM avait fait parvenir copie à notre Bureau au sujet d'un autre cas de collision arrière, nous citons : « le fardeau est toujours sur le véhicule qui suit derrière ». En considérant la totalité de la preuve, nous avons déterminé qu'il serait raisonnable de suggérer qu'un plus grand fardeau et donc, une plus grande responsabilité devrait revenir à l'autre partie qui voyageait à l'arrière et qui est entrée en collision avec le véhicule de M. W.

Nous avons conclu ces discussions par une décision de porter ce cas à l'attention du président de APM. Dans une lettre de notre Bureau, nous avons mentionné qu'il y avait suffisamment d'appui de la part des propres renseignements de APM au fait que cette collision était une collision arrière et dans ce cas la responsabilité revient en plus grande part à la partie qui suivait. La preuve physique des dommages semblait permettre raisonnablement d'écarter le doute quant à la localisation des véhicules concernés. L'existence de jurisprudence pour appuyer une évaluation plus favorable de la responsabilité de M. W, à la lumière de tous les facteurs pris en compte en déterminant la responsabilité, nous porterait à suggérer que ce cas en est peut-être un qui exige intervention sur la base de l'équité et préjudice injustifié.

En 2003, nous reçu un avis que APM avait renversé sa décision de conclusion de responsabilité contre M. W de moins de 50 % pour l'accident, mais avons noté que ceci a été fait par respect pour l'autorité dévolue à notre Bureau. Basé sur les commentaires dans la lettre qui nous informait de la modification de responsabilité, il semble y avoir un malentendu au sujet du rôle de l'Ombudsman en tant que haut fonctionnaire indépendant de l'Assemblée législative. Ce rôle

consiste de fournir une opinion indépendante, objective et sans préjugé sur toute loi, décision ou omission par la Société. Je crois qu'on était d'avis que seul le tribunal pouvait se prononcer sur la détermination de la responsabilité dans ce cas.

Dans une lettre datée du 22 avril 2003, nous informant que la Société avait accepté notre opinion, on retrouve :

« Les décisions de responsabilité d'accident deviennent accusatoires entre les conducteurs impliqués. Notre personnel utilisera son meilleur jugement dans la prise des décisions de responsabilité dans le but de gérer le programme d'assurance, mais l'autorité finale de la prise d'une telle décision demeure celle des tribunaux. La Société se soumettra par défaut à la décision des tribunaux chaque fois qu'une telle décision est obtenue. »

« Reconnaissant que certains clients peuvent désirer plus que notre simple opinion sur la responsabilité, la Société a mis en place un mécanisme de révision simple où la preuve peut être envoyée à un juge afin d'obtenir son opinion sur la responsabilité. La Société acceptera toute décision prise par le juge. Si le client choisit de ne pas exiger l'opinion du juge ou s'il ou elle n'est pas satisfait de l'opinion du juge, ou n'est pas satisfait de l'opinion obtenue, le client a toujours le droit de porter l'affaire devant le tribunal pour une décision sans appel. »

Lorsque M. (le requérant) n'a pas été satisfait de notre décision, il a demandé que cette affaire soit soumise au Juge pour son opinion. »

« Votre lettre du 14 mars 2003 présente des argumentations à savoir pourquoi vos opinions sur la responsabilité sont plus valides que celles de notre personnel ou du Juge. »

Clairement, notre intervention a porté à faux. Le Bureau de l'Ombudsman a été créé en 1970 afin de régler des différends sans avoir recours aux procédés juridiques officiels.

La discussion et la correspondance ultérieure entre nos Bureaux ont mené à ce que je crois être une meilleure compréhension du travail que fait ce Bureau, et nous avons conclu que APM avait agi avec équité en résolvant la plainte de M. W.



COMMISSIONS ET SOCIÉTÉS

Est-ce que l'Assurance publique du Manitoba devrait être obligée d'honorer les politiques acceptées par ses agents ?

Le cas suivant en est un où l'accident s'est produit à l'extérieur du Manitoba, et après avoir étudié les circonstances et la perte, l'Assurance publique du Manitoba (APM) a déterminé que le véhicule aurait dû être immatriculé et assuré en Alberta et a rejeté la réclamation. La base du rejet est que l'immatriculation du véhicule aurait dû être transférée après avoir été en Alberta pour plus de quatre-vingt-dix jours (comme la loi le prévoit dans cette province) et que le défaut de ce faire invalidait la couverture du requérant par Autopac.

Dans ce cas, la propriétaire immatriculée du véhicule vivait au Manitoba, mais le véhicule avait été acheté et était utilisé en Alberta par son mari, qui y travaillait temporairement. Il existe une certaine incertitude en ce qui a trait aux renseignements exacts transmis entre l'assurée,

l'agence et le concessionnaire en Alberta lorsque le véhicule a été acheté, immatriculé et assuré.

Des préoccupations au sujet du respect de l'accord d'exploitation par l'agent avaient été soulevés. Donc, nous nous sommes interrogés sur la rigueur de l'enquête de APM sur la réclamation. Les renseignements fournis par le requérant suggéraient que les circonstances de l'achat et de l'utilisation du camion en Alberta pour une période indéterminée avaient été discutées avec l'agent au moment de l'achat de la police.

NOTRE RÉVISION

Comme pour les cas précédents, nous étions d'avis qu'il y avait suffisamment de renseignements pour appuyer le fait que la requérante croyait qu'elle était admissible à l'achat d'assurance de APM, et qu'elle a payé la prime de sa police Autopac croyant qu'elle avait une couverture valide. Il ne semble pas y avoir eu d'intention de sa part de tromper ou de taire des renseignements à l'agent de APM.

NOS COMMENTAIRES

Nous étions d'avis que des renseignements avaient été présentés à l'agence par la requérante et qu'elle avait acheté un contrat d'assurance, qu'elle s'attendait que APM honorerait si jamais elle faisait une réclamation. Par conséquent, nous avons demandé à APM de réviser ce cas.

LES FAITS EN CAUSE

Notre requérante était d'avis qu'elle avait été traitée injustement par APM, et l'a expliqué comme suit :

Le véhicule était immatriculé à son nom et était utilisé par son mari, qui travaillait temporairement en Alberta. Elle admet que son mari travaillait là depuis plusieurs mois. Il avait l'utilisation exclusive du camion, mais ne l'utilisait pas pour se rendre au travail ou en revenir. Elle soutient que son mari ne « demeure » pas là, et de leur point de vue il n'est jamais devenu un résident de l'Alberta.

Son mari vivait dans un camp sur le lieu de travail. La certification de son employeur sur le formulaire de Revenus Canada déclare que ces tâches sont « temporaires », par exemple il aurait pu être mis à pied sans avertissement. Notre requérante a aussi expliqué qu'il avait une couverture de Santé Manitoba, qu'il payait de l'impôt sur le revenu et de l'impôt foncier au Manitoba, et que sa résidence principale était au Manitoba. Elle a souligné qu'ils auraient pu épargner une somme considérable sur la taxe de vente provinciale si le véhicule avait été immatriculé en Alberta. Elle a déclaré qu'il ne leur était jamais venu à l'idée d'immatriculer le véhicule là parce qu'ils n'avaient pas déménagé. Lorsque le travail de son mari prendrait fin, il planifiait de retourner au Manitoba. Elle était d'avis qu'ils n'auraient probablement pas pu immatriculer le véhicule en Alberta parce qu'ils n'y résidaient pas. Elle a souligné qu'attribuable aux voyages à la maison, son mari n'était jamais en Alberta pour plus longtemps que les quatre-vingt-dix jours prévus par la loi.

Nous avons confirmé que des discussions avaient eu lieu entre le concessionnaire et l'agence d'Autopac au Manitoba. Toutefois, notre requérante dit qu'il n'a jamais été fait mention que, le véhicule devrait être immatriculé en Alberta, par exemple, ni l'agent d'Autopac ni le concessionnaire n'a exprimé de préoccupations au sujet de la manière dont le camion serait

immatriculé. Il est important de noter que notre requérante a soulevé l'implication de l'agent à titre de problème tôt dans le traitement de la réclamation, mais il n'y a pas d'indication que APM ait demandé des renseignements de l'agent afin de clarifier son rôle dans cette affaire.

À la suite des appels téléphoniques entre le concessionnaire et l'agent d'Autopac, ce dernier savait que le véhicule était utilisé à l'extérieur du Manitoba. Notre requérante nous dit que l'agent lui avait dit que dès qu'elle serait de retour au Manitoba (elle n'était en Alberta que pour le week-end) elle devrait apporter les « papiers » afin de compléter la transaction.

À son retour au Manitoba (le lundi suivant), elle s'est présentée à l'agence et a fourni les documents exigés. Lorsqu'elle a complété la transaction, le camion était toujours en Alberta. Apparemment, les plaques d'immatriculation ont été transférées d'un autre véhicule qu'ils possédaient, et le seul but de la visite à l'agence était de finaliser les documents.

Apparemment, l'agent d'Autopac lui a recommandé de prendre de l'assurance-responsabilité supplémentaire parce que le véhicule était neuf et était utilisé à l'extérieur de la province. Par conséquent, elle a acheté une couverture supplémentaire.

Alors que l'agence ne savait pas combien de temps le véhicule serait à l'extérieur de la province, notre requérante soutient qu'elle a dit à l'agent d'Autopac que son mari travaillait en Alberta et qu'il utiliserait le véhicule dans cette dernière province. Elle dit avoir aussi dit à l'agent que son mari pourrait être appelé à voyager dans d'autres provinces pour des périodes de temps prolongées à cause de son travail. Elle déclare qu'on ne lui a jamais dit que si le véhicule devait être à l'extérieur du Manitoba pour plus de quatre-vingt-dix jours, ce dernier devait être immatriculé/assuré dans cette province ou qu'elle devrait discuter de ces affaires avec les agents de la province ayant compétence.

LA RÉPONSE DE APM

La Société a indiqué que notre requérante était une résidente du Manitoba et que la couverture dans ce cas traitait de la situation et de l'usage exclusif du véhicule. APM était tout de même convaincu que le véhicule avait été immatriculé incorrectement, par exemple, le véhicule et son conducteur exclusif étaient en Alberta pour plus longtemps que les quatre-vingt-dix jours prévus par la loi. Néanmoins, APM était prête à accepter qu'il y avait peut-être eu quelques malentendus sur la manière dont le véhicule aurait dû être immatriculé.

APM était convaincu qu'il n'y avait pas eu tentative de fraude ou de déception envers la Société et pour ces motifs était prête à étendre la couverture d'assurance à notre requérante sur une base « à titre gracieux » sous réserve de tous produits qui pourraient avoir été reçus. APM nous a informés qu'elle communiquerait avec la requérante afin de déterminer l'étendue exacte de ses pertes et de conclure la réclamation.

4 Dossiers de plaintes reportés en 2003

16 Nouveaux dossiers de plaintes reçus en 2003

99 Requêtes téléphoniques reçues en 2003

15 Dossiers de plaintes fermés en 2003

En 2003, notre Bureau a vu une augmentation importante des requêtes téléphoniques et des plaintes au sujet de Manitoba Hydro et sa division de gaz naturel, qui était auparavant connue sous le nom de Centra Gas. La majorité des plaintes à notre Bureau étaient liées à des différends de facturation. Plusieurs questions de la qualité du service ont été établies et sont expliquées plus longuement dans les sommaires de cas suivants. Un cas souligne la sensibilité de Manitoba Hydro à une préoccupation particulière.



COMMISSIONS ET SOCIÉTÉS

Manitoba Hydro

Une lettre tenant à tort un couple responsable d'un compte en souffrance mène à une modification de la politique

Nous avons été contactés par un couple qui soulevait une objection à une politique suivie par Manitoba Hydro (Hydro). Ils ont expliqué avoir reçu une lettre d'Hydro dans laquelle on les accusait de devoir de l'argent au service public pour une adresse qui leur était inconnue. Quoiqu'ils aient clarifié ce fait avec Hydro, ils étaient vexés qu'Hydro ait envoyé la lettre à leurs deux noms alors que seulement un de leurs noms était semblable à un autre compte du service qui était en souffrance.

La lettre reçue par nos requérants déclarait qu'ils étaient tous deux responsables du compte en souffrance. On leur demandait de communiquer avec Hydro de manière à ce que le service à leur adresse actuelle ne soit pas interrompu. Après avoir communiqué avec Hydro, ils ont reçu une lettre dans laquelle le service public s'excusait pour « les incon vénients » qui leur avaient été causés. Les requérants ont néanmoins communiqué avec notre Bureau et des renseignements ont été pris afin de faire la lumière sur la politique relative à la lettre de recouvrement.

Les renseignements reçus d'Hydro indiquaient que la société fait une recherche chaque fois qu'un client déménage dans un nouvel endroit de service. La recherche comprend une vérification pour identifier si le nom du client apparaît sur un compte en souffrance. S'il y a collation, une lettre type est expédiée avisant le client de téléphoner et de confirmer si le compte en souffrance est leur responsabilité. Même si les renseignements étaient utiles, nous avons souligné que dans ce cas il n'y avait qu'un des noms qui correspondait à un compte en souffrance et, toutefois, la lettre était adressée aux deux requérants. La lettre concluait aussi que le destinataire était en fait responsable du compte.

À la suite d'une révision plus avant de cette affaire, Hydro était d'accord que nos requérants avaient un point valide et nous a informés qu'ils réviseraient cette affaire dans le but d'apporter des modifications à la lettre de recouvrement. Premièrement, la lettre ne serait adressée qu'à la personne dont le nom a été colligé à un compte en souffrance. Deuxièmement, à moins que

la Société de services publics soit certaine que la personne est responsable du compte, le ton de la lettre serait adouci quelque peu afin de refléter la possibilité que le destinataire puisse ne pas être responsable du compte en souffrance. Nous sommes reconnaissants de la bonne volonté d'Hydro de revisiter cette situation même si une lettre d'excuses avait été expédiée. On doit noter que ce cas a été résolu rapidement et de manière non officielle par Hydro.



COMMISSIONS ET SOCIÉTÉS

Manitoba Hydro

Trouve une solution qui plaît à toutes les parties concernées

M. L a communiqué avec notre Bureau au sujet de la réponse de Manitoba Hydro à sa préoccupation liée à un réverbère situé sur la rue derrière sa maison. Il nous a informés que le réverbère avait récemment été changé et que la nouvelle lampe plus intense brillait dans sa cour arrière et empêchait sa famille de profiter de leur terrasse. Il a aussi soulevé une inquiétude parce que la lumière brillait intensément dans les fenêtres des chambres des enfants.

M. L avait communiqué ses préoccupations directement à Manitoba Hydro. Toutefois, il nous a appris que lorsqu'il avait demandé que la lampe soit masquée d'un côté afin de l'empêcher de briller dans sa cour arrière, Manitoba Hydro n'avait pas répondu. M. L a communiqué avec notre Bureau et nous avons pris des renseignements sur la situation. En réponse, Manitoba Hydro a proposé la solution suivante : si M. L obtenait le consentement des résidents de la rue sur laquelle est situé le réverbère et s'il obtient le consentement de la ville de Winnipeg, Hydro ferait les modifications nécessaires pour empêcher la lumière de briller dans sa cour arrière.

M. L a sondé les résidents du voisinage et parlé à la ville de Winnipeg au sujet de la modification du réverbère. Puisqu'il n'y avait pas d'objections, Manitoba Hydro a placé un support à l'arrière de la lampe pour qu'elle ne brille pas directement dans la cour arrière de M. L. Ceci a réglé le problème de M. L.

La Commission des accidents du travail et le Tribunal d'appel de la commission des accidents du travail

Les particuliers qui se plaignent auprès de notre Bureau d'avoir été traités injustement par la Commission des accidents du travail (CAT) et le Tribunal d'appel de la CAT ont fréquemment déjà passé au travers plusieurs niveaux de révision interne et d'appel. Ceci peut rendre la tâche de définir clairement l'erreur, l'omission ou l'acte précis par lesquels ils sont lésés, complexe et chronophage.



COMMISSIONS ET SOCIÉTÉS

Le Tribunal d'appel de CAT

L'Ombudsman et le Commissaire en chef des appels de la CAT ont un avis différent sur « ce qui est nouveau »

LA PLAINTÉ

M. M a communiqué avec notre Bureau après s'être vu refuser la révision de sa réclamation de prestations de la CAT par le Tribunal d'appel de cette dernière.

M. M avait initialement reçu des prestations de rémunération pour une courte période, puis est retourné au travail. Il a souffert une récurrence de ses symptômes et communiqué avec la Commission pour obtenir d'autres prestations. La Commission a déterminé qu'il souffrait d'une affection préexistante et conclu qu'il ne pouvait recevoir plus de prestations que si l'on pouvait démontrer que son affection était reliée à un accident de travail. M. M s'est soumis au procédé d'appel et a été rejeté.

Après son appel, M. M a été examiné par un spécialiste qui a fait rapport que sa douleur était reliée à son dommage indemnisable. M. M a soumis ces renseignements médicaux au Tribunal d'appel à quelques différentes occasions, mais on lui a refusé un réexamen parce que de l'avis de la Commission les renseignements soumis ne rencontraient pas les exigences de « nouveaux » tel qu'il est prévu en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*.

NOTRE ANALYSE

La compétence du Commissaire en chef des appels en ce qui a trait à une demande d'ordonnance de révision est définie par le règlement. Lorsqu'une demande est présentée « au motif que de nouveaux éléments de preuve se sont présentés ou ont été découverts depuis l'audience », le test réglementaire exige que les critères suivants doivent être satisfaits, pour que le Commissaire en chef considère une ordonnance de révision de décision :

- Les éléments de preuve doivent être importants et pertinents à la décision.
- Ces éléments n'existaient pas au moment où la Commission d'appel a tenu son audience.
- Le requérant ne les connaissait pas au moment où la Commission d'appel a tenu son audience et qu'il n'aurait pas pu les découvrir en faisant preuve de diligence raisonnable.

Notre analyse de la plainte de M. M suggérait que cet élément de preuve répond au critère de ce test et que le Commissaire en chef des appels aurait dû ordonner une révision. Ce dernier était d'avis que parce que ce diagnostic avait été discuté dans le dossier antérieurement, les

renseignements médicaux ne répondraient pas aux exigences du test de « nouveaux éléments de preuve » et refusait d'ordonner une révision du cas de M. M. Dans notre opinion, quoique le diagnostic fut discuté, l'élément de preuve médicale spécifique (le rapport) n'existait pas au moment de l'audience de la Commission d'appel.

LA CONCLUSION

Après de nombreuses discussions et de correspondance importante portant sur le cas, j'ai rencontré le Commissaire en chef des appels afin d'expliquer notre interprétation des exigences des conditions prescrites pour une ordonnance de révision. J'ai aussi obtenu une opinion motivée juridique et donné consigne au conseiller juridique de fournir cette opinion au Commissaire en chef des appels de concert avec d'autres représentations sur ce que je croyais être le bien-fondé de la position du plaignant. Ceci était un procédé inhabituel en fonction de la manière dont notre Bureau recherche ordinairement la résolution de plaintes. La discussion de ce qui constitue un nouvel élément de preuve et la nécessité d'une représentation au Commissaire en chef des appels de la part de notre conseiller juridique, en notre nom, ont résulté en une conclusion couronnée de succès même si elle s'est quelque peu fait attendre.

Tout compte fait, le Commissaire en chef des appels a accepté notre position et ordonné une nouvelle audience pour M. M.

Les gouvernements municipaux

Sommaires des cas

- 19** Dossiers de plaintes reportés en 2003
- 114** Nouveaux dossiers de plaintes reçus en 2003
- 298** Requêtes téléphoniques reçues en 2003
- 52** Dossiers de plaintes fermés en 2003

Les plaintes que nous avons reçues étaient dirigées contre des municipalités partout dans la province. Ces plaintes impliquaient des différends au sujet de ce qu'une municipalité faisait, par exemple, le trop-perçu de taxes aussi bien que ce qu'une municipalité ne faisait pas, comme assurer l'application d'un arrêté.

Aucune des plaintes reçues au sujet des municipalités n'a exigé une recommandation officielle de la part de l'Ombudsman.



Sur l'ensemble, nos interactions avec la ville de Winnipeg ont été positives. Au début, nous avons dû faire face à une contestation de compétences de la part du Service des finances générales, Division de la gestion du risque. La position avancée était qu'un différend au sujet de la responsabilité devrait être acheminé à la Cour des petites créances et n'était pas sujet à une enquête par l'Ombudsman. Il y a aussi eu suggestion, que de répondre aux demandes de renseignements de l'Ombudsman serait trop chronophage.

Notre responsabilité est de promouvoir l'impartialité, l'équité et l'imputabilité administrative par le biais d'enquêtes impartiales, non partisans et approfondies. Les questions de ressources et de temps auxquels font face les services et les agences du gouvernement répondant à nos enquêtes ne sont pas des raisons pour que nous refusions ou cessions de faire enquête sur une plainte. Même si nous sommes sensibilisés à ces questions, ne pas répondre à nos enquêtes sur cette base est inacceptable.

Nous nous efforçons de résoudre tous différends ou malentendus conformément à notre rôle et notre responsabilité sur une base de cas par cas, et sommes optimistes que notre implication continue au niveau de la ville de Winnipeg sera positive.

Trois des dossiers de plaintes ont été ouverts à l'initiative personnelle de l'Ombudsman (IPO). Deux des IPO reliées à notre rôle de surveillance des recommandations issues des enquêtes ont été dirigées à la ville de Winnipeg. Le troisième IPO a été ouverte afin de déterminer si le conseil d'administration du Programme des avantages sociaux des fonctionnaires de la ville de Winnipeg (le Conseil) relevait de la compétence de l'Ombudsman. On nous a informés que depuis le premier janvier 2003, le Conseil était gouverné par des conventions de fiducie avec la ville de Winnipeg et qu'à ce titre les membres se considéraient comme indépendants de la Ville. Nous réviserons les modifications à leurs règlements et les nouvelles conventions afin de déterminer si le Conseil relève maintenant de la compétence de l'Ombudsman.

Les autres dossiers de plaintes que nous avons reçus étaient liés à une panoplie de questions visant les services de la ville de Winnipeg, tels que les Services communautaires ; le Financement des entreprises ; les Services d'incendie et paramédicaux ; la Planification, la propriété et le Développement ; les Travaux publics ; le Transport en commun ; les Eaux et les égouts ; le Service de police de Winnipeg ; et le Bureau du greffier.



Ville de Winnipeg

Coïncidence ou mesure punitive à la suite du dépôt d'une plainte ?

LA PLAINTÉ

Un résident vivant dans un hôtel a déposé une plainte auprès des Services d'hygiène du milieu (les Services) au sujet des conditions de vie à l'hôtel. Il voulait déposer une plainte anonyme, mais on lui a dit que son nom et son adresse étaient exigés. Il a fourni ces renseignements au Service, à contrecœur, avec entente que son identité ne serait pas révélée à la direction de l'hôtel.

Il a informé notre Bureau du fait qu'à la suite de la visite d'un agent d'hygiène du milieu à l'hôtel, la direction l'avait averti que toutes autres plaintes mèneraient à son éviction.

Quelque temps plus tard, la direction lui a dit qu'il devait quitter sa chambre parce qu'elle était inscrite pour rénovation. Il croyait que c'était une mesure punitive et que son identité avait été révélée à la direction par l'agent d'inspection.

LA LIGNE DIRECTRICE

La ville de Winnipeg a répondu à notre demande de renseignements en nous informant qu'à la suite de la réception d'un nombre important de plaintes anonymes injustifiées, elle avait établi une ligne de conduite qui exigeait que le plaignant fournisse son nom et son adresse afin de s'assurer qu'il y ait enquête sur la plainte. Les agents d'hygiène du milieu ne sont pas tenus d'enquêter les plaintes anonymes. Toutefois, selon les renseignements reçus, une plainte anonyme peut faire l'objet d'une enquête à la discrétion de l'inspecteur. Les agents doivent aussi faire rapport de leurs constatations, et du plan d'action proposé, aux plaignants. Une adresse et un nom sont nécessaires pour ce faire.

LES FAITS

On nous a informés que l'agent dans ce cas n'avait pas révélé l'identité du plaignant. Toutefois, certaines des questions étaient directement liées à sa chambre donc l'agent a obtenu l'accès pour l'inspecter. Le résultat est que l'agent a informé la réception de l'hôtel des lacunes et qu'une deuxième inspection serait faite pour s'assurer du respect des mesures. Étant donné l'emplacement et la nature de la plainte, il est possible que la direction de l'hôtel ait supposé l'identité du plaignant.

LE RESULTAT

Le procédé que suit la Ville a été expliqué au plaignant. On nous avait informé que l'agent n'avait pas révélé son nom. Il comprenait qu'il serait difficile de répondre à sa plainte et de faire rectifier les choses sans porter les lacunes à l'attention de la direction de l'hôtel pour qu'elle puisse y remédier. Comme un grand nombre des plaintes portaient sur sa chambre, il a accepté l'explication de la Ville.



Ville de Winnipeg

Il existe des zones grises dans l'établissement de billets de contravention sur la foi des appareils photo reliés aux feux rouges

La ville de Winnipeg a récemment implanté un Système de l'Exécution de la loi par capture d'image (appareils photo reliés aux feux rouges) qui a généré des inquiétudes chez les automobilistes. Ce programme est implanté par l'utilisation d'appareils photo de sécurité aux intersections et de véhicules à photo radar mobile. L'appareil photo de sécurité aux intersections a la capacité de déterminer et la vitesse d'un véhicule engagé dans l'intersection et de détecter les véhicules qui passent sur un feu rouge solide.

Nous avons reçu une lettre de plainte d'un particulier qui écrivait au nom de sa conjointe qui avait reçu une contravention pour délit de la route pour être passé sur un feu rouge. Le billet ou la contravention avait été envoyé au plaignant parce qu'il était le propriétaire enregistré du véhicule conduit par sa conjointe.

En expliquant la situation, notre plaignant nous a dit que sa conjointe était passée dans une intersection qui était surveillée par un appareil photo de sécurité. L'infraction s'était produite après que le feu rouge soit activé pour une période d'une seconde. Notre plaignant ne niait pas le fait que sa conjointe était passée sur un feu rouge, mais était d'avis qu'il pouvait y avoir une marge d'erreur au sein de l'appareil photo individuel, habituellement dans une fourchette d'une à deux secondes, et qu'en fin on devrait utiliser de pouvoir discrétionnaire dans ce cas et qu'une infraction ne devrait pas être enregistrée. Dans l'avis à notre plaignant, il est fait mention de l'article pertinent du Code de la route qui déclare que lorsque le feu de circulation est rouge, le conducteur du véhicule approchant l'intersection arrêtera le véhicule avant de s'engager dans l'intersection.

En révisant l'affaire avec le Service de police de Winnipeg, nous avons appris que la période de temps où le véhicule est dans l'intersection et la vitesse de déplacement sont pris en compte avant d'émettre le billet d'infraction. Dans ce cas, le Service de police de Winnipeg a pris la position qu'il est illégal d'entrer dans une intersection sur un feu rouge sans égard à la courte période de temps qui s'est écoulée. De plus, ils nous ont informés que ce n'est pas seulement contraire à la loi d'entrer dans une intersection sur un feu rouge, mais que c'est aussi une infraction au Code de la route lorsqu'un conducteur entre dans une intersection sur le feu orangé, qui précède le feu rouge, à moins que le conducteur ne puisse en ressortir de l'autre côté en toute sécurité. Nous comprenons que le feu orangé demeure allumé de 3,8 à quatre secondes avant de tourner au feu rouge. Le fait que le véhicule avait été photographié dans l'intersection une seconde après que le feu soit tourné au rouge indiquerait que la conductrice avait ignoré le feu orangé qui aurait été allumé environ quatre secondes et utilisé une autre seconde, donc il ne semblait pas y avoir une intention de s'arrêter avant d'entrer dans l'intersection. On nous a informés qu'une juste quantité de pouvoir discrétionnaire est utilisée avant d'émettre un billet d'infraction au conducteur.

Après révision de la situation et basé sur les renseignements mis à la disposition de notre Bureau, il semble que le Service de police de Winnipeg a révisé les circonstances entourant l'incident impliquant le plaignant, pris tous les faits en considération et utilisé le pouvoir discrétionnaire approprié avant d'émettre le billet de contravention. Le Service de police de Winnipeg a apporté une considération appropriée à cette situation et notre plaignant a été informé qu'il n'y avait aucune recommandation que notre Bureau pouvait faire dans cette affaire.



Ville de Winnipeg

« Oh les rats, la maison est démolie »

Notre Bureau a reçu une plainte d'une personne qui prétendait qu'elle avait été traitée injustement dans ses transactions avec la ville de Winnipeg.

En révisant la situation avec le Service et la plaignante, nous comprenons que la première inquiétude a été soulevée à la suite d'une plainte déposée par le voisin de la plaignante auprès de Manitoba Conservation, disant que des rats couraient autour de sa maison et que les environs étaient négligés. Les représentants de Manitoba Conservation se sont rendus à la maison et effectué une inspection. On a noté qu'il y avait passablement de débris et de vieilles voitures sur la propriété, ce qu'on était d'avis était insalubre. Notre plaignante n'a pas nié avoir toutes ces voitures sur sa propriété, mais a prétendu qu'elles étaient des voitures antiques

qu'elle essayait de vendre. À son avis, la propriété n'était pas insalubre et elle était assez à l'aise. Elle a reconnu que la maison était passablement vieille, mais vivable. Alors que d'autres pouvaient penser qu'elle était mal en point ou avait besoin de réparations, elle et son fils aîné, qui habitait avec elle, s'en trouvaient très bien. Elle a décrit les alentours comme ressemblant plus à un parc avec des arbres et des fleurs. En fin de compte, elle était d'avis que la visite des agents de conservation n'était pas nécessaire.

Manitoba Conservation nous a informés que lors de la réception de plaintes des voisins que la propriété était malpropre, contenait beaucoup de débris et de vieilles voitures et que c'était un site de reproduction des rats, ils n'avaient pas le choix d'y aller et de faire une inspection comme exigé par la *Loi sur la santé publique*. Au cours de leur tentative pour mener une inspection, ils ont rapporté avoir reçu une quantité appréciable de résistance de la part de la plaignante et de son fils. Toutefois, ils ont expliqué qu'ils avaient une obligation en vertu de la législation de mener une inspection, ce qu'ils ont fait. Toutefois, ayant noté les lacunes, ils ont communiqué avec l'Unité des inspections de la ville de Winnipeg à la suite de l'inspection de la demeure.

Un inspecteur de la ville de Winnipeg s'est présenté à la maison et après inspection des lieux a conclu que les fondations avaient un besoin urgent de réparation et que la sécurité des occupants étaient en péril. L'inspecteur a noté qu'à la suite d'un ripage des fondations, les fenêtres et les portes étaient mal alignées et que la structure tout entière était affectée. L'inspecteur de la Ville a aussi noté que les lieux étaient infestés de rats et de souris et que la maison nécessitait une grande quantité de rénovation. Nous comprenons que cette situation avait été révisée par la Ville il y a déjà un certain temps et qu'ils étaient en pourparlers avec la plaignante sur cette affaire dans une tentative de faire compléter les réparations de manière à rendre la maison sécuritaire. À défaut de l'achèvement des réparations, l'Unité des inspections de la Ville n'aurait d'autre option que de faire démolir l'édifice. En fait, cette Unité avait fait livrer une ordonnance à la plaignante, par porteur, l'intimant de faire réparer l'édifice ou de le démolir. La Ville a expliqué qu'avec cette ordonnance, notre plaignante avait la possibilité d'interjeter appel de l'ordonnance en se présentant devant le Comité des politiques permanentes sur la propriété et le développement dans les quatorze jours de la réception de l'ordonnance. Notre plaignante en avait appelé de l'ordonnance et le Comité avait accordé une prorogation de délai pour le respect de l'ordonnance.

Au cours de la révision de cette affaire avec l'Unité des inspections de la ville de Winnipeg, nous avons découvert que cette affaire avait été traitée par la Ville quelques deux ans auparavant et que notre plaignante avait été avertie que la maison était non sécuritaire et en contravention du règlement de construction de la ville de Winnipeg. Notre plaignante avait reçu une ordonnance à ce moment-là de compléter les réparations nécessaires à la maison et on lui avait donné un échéancier pour compléter les réparations. Toutefois, la Ville n'avait pas fait le suivi de l'ordonnance antérieure et seulement réexaminée la situation lors des plus récentes inspections.

Après avoir pris en considération tous les renseignements à notre disposition, qui comprenaient le dossier de documentation de l'Unité d'inspection de la ville de Winnipeg ; le règlement de la ville de Winnipeg ; l'examen des photographies de la propriété ; et la conduite d'une inspection des lieux, nous avons expliqué à notre plaignante qu'il semblait que la Ville agissait en vertu du règlement requis. Afin d'assurer leur sécurité, la maison devait être réparée. Notre plaignante voulait demeurer dans la maison et a suggéré qu'ils complèteraient les réparations appropriées pour satisfaire la ville de Winnipeg. Toutefois, au cours de la progression de cette affaire ils avaient été incapables d'apporter les réparations appropriées et la Ville avait pris la position que

la maison devait être démolie. On a suggéré que notre plaignante devrait communiquer avec la Ville pour essayer de résoudre le problème et lorsque les discussions ont avorté, la Ville avait pris des dispositions pour faire démolir la maison.

Comme la position de la Ville semblait respecter le règlement approprié et n'était pas déraisonnable, nous en avons informé la plaignante. Il a été suggéré qu'ils pouvaient continuer les discussions avec la Ville pour s'assurer que les réparations pouvaient être complétées ou faire face à la possibilité de la démolition de la maison.

Avant de conclure notre engagement et avant que la Ville ne prenne d'autres mesures pour démolir la maison, notre plaignante s'est prévalu des services d'un conseiller juridique et a obtenu une injonction empêchant la Ville de prendre de telles mesures. Nous avons plus tard appris qu'une injonction intérimaire avait été accordée empêchant la Ville de démolir l'édifice et permettant à notre plaignante de plaider l'affaire devant les tribunaux.

Au moment de préparer ce rapport, nous comprenons que notre plaignante n'a pas pu compléter les réparations de la maison nécessaires à assurer sa sécurité. Comme résultat, la ville de Winnipeg a démolie la maison. Notre plaignante s'était assuré un logement dans une deuxième propriété qu'elle possédait à l'extérieur de la ville.

Les autres municipalités

19 Dossiers de plaintes reportés en 2003

36 Nouveaux dossiers de plaintes reçus en 2003

96 Requêtes téléphoniques reçues en 2003

24 Dossiers de plaintes fermés en 2003



Sommaire de cas

L'installation de refroidissement bruyant gèle les résidents

En février 2002, mon Bureau a reçu une plainte de résidents qui vivaient près d'une patinoire dans une petite ville rurale du Manitoba. Ils ont exprimé leurs inquiétudes liées au niveau de bruit créé par les installations frigorifiques de la patinoire.

Ils m'ont informé que le bruit généré par l'installation de refroidissement était une nuisance sérieuse dans leurs vies et que c'était une question continue depuis plusieurs mois. Les plaignants admettaient que des efforts avaient été faits par la Ville pour régler le problème, mais ils étaient d'avis que le bruit était toujours déraisonnable.

Au début, la Ville a informé mon Bureau des mesures prises pour régler les plaintes de bruit. De plus, la Ville a expliqué qu'elle avait fait faire des lectures de niveau de bruit et que les résultats indiquaient que les niveaux étaient conformes aux lignes directrices utilisées par la Ville. Toutefois, les plaignants ont fourni des renseignements qui laissaient planer un doute sur le fait que les niveaux de bruit étaient conformes aux lignes directrices de la Ville. Par conséquent, mon Bureau a demandé une évaluation indépendante des niveaux de bruit.

Les résultats de ces tests démontraient que le bruit créé par les installations n'était pas à l'intérieur des lignes directrices de la Ville. Je dois noter que jusqu'à ce point, des efforts considérables avaient été faits pour régler cette affaire de manière non officielle. Toutefois, comme vous pouvez le constater dans la réponse que nous avons reçue, la Ville tenait fermement à ce que notre Bureau produise un rapport officiel.

Basée sur les tests de niveaux sonores effectués, la Ville est d'avis que les niveaux de bruit générés par le condenseur sont raisonnables...

La Ville n'est pas prête à prendre d'autres mesures sur cette affaire.

Merci de votre travail et nous attendons votre rapport.

Par conséquent, j'ai fait rapport à la Ville en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*. Je leur ai fourni un sommaire des faits et donner avis comme suit :

Même si je peux apprécier les efforts faits par la Ville pour régler ce problème, le fait demeure qu'une évaluation indépendante faite en janvier, à la demande de la Ville, reflète

que les niveaux de bruit générés par le condenseur excèdent les lignes directrices que la Ville utilise pour déterminer les niveaux raisonnables de bruits. Par conséquent, je suis d'avis que les inquiétudes exprimées par nos plaignants sont justifiées en ce, qu'à certains moments, le niveau de bruit excède les lignes directrices utilisées par la Ville afin de déterminer ce qui est un niveau raisonnable de bruit.

Dans ma recommandation officielle, j'ai informé la Ville que même si elle ne causait pas volontairement un grief aux résidents à proximité immédiate, il était apparent que les niveaux de bruits excédaient les lignes directrices et que le bruit nuisant à l'utilisation et l'occupation paisible de leur maison. J'ai recommandé que la Ville explore, et si possible, mette en oeuvre les recommandations qui avaient été proposées par la personne qui avait effectué le test indépendant. De plus, j'ai recommandé que la Ville rencontre les plaignants afin de discuter de cette affaire en général, et de faire la lumière sur l'exploitation des installations frigorifiques. J'ai expliqué que nos plaignants nous avaient dit qu'ils possédaient des renseignements sur l'exploitation d'autres patinoires, et que ces renseignements devraient être partagés afin d'encourager des discussions productives.

Peu de temps après, j'ai été informé que la Ville était prête à prendre des mesures pour régler cette affaire basées sur les renseignements contenus dans ma recommandation. J'ai écrit à la Ville et exprimé mon appréciation de sa considération favorable de ma recommandation. Nous avons aussi écrit aux plaignants pour leur faire part des mesures que la Ville planifiait pour régler leur problème.

Le dossier a été fermé dans l'espoir et l'attente que les parties traiteraient directement entre eux jusqu'à ce que cette affaire soit réglée. La dernière fois que nous avons entendu parler de nos plaignants, ils ont exprimé de l'optimisme que leur problème serait traité et résolu d'une manière juste et équitable.



Chiens errants – règlement erratique !

À l'été 2002, un couple a communiqué avec notre Bureau parce qu'il avait de la difficulté à résoudre un différend avec leur municipalité. Ils ont indiqué que la Municipalité (MR) avait mis leurs deux chiens en fourrière parce qu'on les avait trouvés errants. Les plaignants ont reconnu que c'était le troisième incident concernant leurs chiens, mais ont expliqué qu'il y avait des circonstances atténuantes. Ils étaient d'avis que les chiens étaient pris à partie et que la MR était sélective dans sa mise en application de son règlement de contrôle des animaux.

Le couple a expliqué qu'il avait pris des mesures pour confiner les chiens, mais que quelqu'un dont ils ignoraient l'identité ouvrait leur porte, permettant aux chiens de sortir de la cour et d'errer. Ils ont reconnu avoir payé des amendes et des frais de logement par le passé, mais ont indiqué que dans le plus récent incident, la MR avait déclaré que les chiens étaient vicieux. Lorsque le couple a communiqué avec nous, l'agent de contrôle des animaux avait mis les chiens en fourrière et la MR menaçait de faire abattre les chiens en vertu des dispositions du règlement.

La MR avait écrit au couple et établi un certain nombre de conditions auxquelles ils devaient se conformer s'ils voulaient qu'on leur retourne leurs chiens. En plus d'être d'avis que la MR

appliquait le règlement de manière sélective, nos plaignants trouvaient que les conditions étaient déraisonnables et remettaient en question l'autorité de la MR d'imposer de telles conditions.

À la suite de notre révision préliminaire du règlement et comme résultat des discussions tenues avec toutes les parties concernées, la MR a décidé de présenter une proposition aux plaignants afin de résoudre la situation. La proposition qui a été acceptée par les plaignants comprenait ce qui suit :

- Les plaignants devraient construire un enclos approprié pour héberger les chiens. Une fois cette construction faite, elle devrait être inspectée et approuvée par l'agent de contrôle des animaux de la MR.
- Les plaignants pourraient alors racheter leurs chiens en payant une amende et les frais de chenil afférents.
- Les plaignants devaient reconnaître et accepter que si les chiens étaient trouvés errants une autre fois, la MR était autorisée à les mettre en fourrière et à les abattre sans autre forme d'avertissement.

En dépit de la résolution entre les parties, nous avons écrit à la MR pour lui faire part de notre révision de cette plainte. Nous avons informé la MR que nous reconnaissons et acceptons ses responsabilités envers ceux qui demeurent dans la municipalité en termes de questions de sécurité publique. Nous avons reconnu que la MR avait fait la démonstration qu'il y avait eu un problème dû aux chiens dont nos plaignants étaient propriétaires. Toutefois, nous avons fait quelques remarques basées sur notre révision du traitement de cette situation et du règlement de la MR sur le contrôle des animaux. Un sommaire de ces remarques suit :

- La documentation des incidents reliée à ces chiens faisait défaut. Étant donné que la MR menaçait de détruire les chiens, il semble que les incidents en question auraient dû être documentés adéquatement.
- Même si nos plaignants croyaient que leurs chiens étaient pris à partie injustement et que la MR appliquait le règlement de manière sélective, les renseignements reçus de l'agent de contrôle des animaux et de la MR indiquent que la municipalité n'avait pas d'autres chiens « problème », c'est-à-dire un ou des chiens qui étaient des « récidivistes » en vertu du règlement.
- La MR a informé les plaignants que les chiens étaient « vicieux ». Même si la MR avait droit à son opinion, ce n'était pas clair si cette désignation avait été faite basée sur la définition de « vicieux » telle qu'énoncé dans le règlement. De plus, la désignation de la MR n'avait pas une qualité précise en vertu du règlement, par exemple, le règlement parle de la conclusion/détermination du préposé au ramassage des chiens (agent de contrôle des animaux) qu'un animal est vicieux ou une nuisance, non la conclusion de la MR. Nous étions d'avis que l'agent de contrôle des animaux n'a jamais cru que les chiens étaient vicieux ou une nuisance tel que défini par le règlement.
- Nous avons accepté que l'agent de contrôle des animaux avait les motifs et l'autorité pour mettre les chiens à la fourrière. Toutefois, dans ce cas, cet agent semblait avoir très peu participé aux décisions/plans pour la disposition des chiens une fois qu'ils avaient été

mis à la fourrière. Une fois les chiens ramassés, l'agent de contrôle des animaux nous a dit qu'il planifiait d'agir selon les directives de son employeur, la MR.

- Ce point de vue semble incompatible avec l'autorité donnée à l'agent de contrôle des animaux en vertu du règlement.
- En ce qui concerne les chiens errants, le règlement semble clair en ce que l'agent de contrôle des animaux ou toute autre personne autorisée par le règlement pourrait entrer sur les terrains ou dans les édifices où il ou elle a raison de croire qu'une infraction est commise ou a été commise. Toutefois, au cours de nos discussions avec l'agent de contrôle des animaux, il a décrit son autorité de pénétrer sur un terrain privé comme étant une « zone grise ».
- Le règlement semble aussi clair en ce qu'un chien n'avait pas à être perçu comme vicieux ou une nuisance pour que l'agent de contrôle des animaux ordonne la destruction de l'animal. Nous avons compris qu'un chien peut être détruit s'il est trouvé en contravention du règlement, ce qui comprend l'errance. Toutefois, au cours de nos conversations avec l'agent de contrôle des animaux, il a aussi décrit ceci comme une « zone grise ».
- Nous avons aussi attiré l'attention de la MR sur plusieurs articles du règlement qui pouvait laisser croire qu'une révision du règlement serait indiquée.



En réponse à notre rapport, la MR a révisé le règlement de contrôle des animaux et apporté de nombreuses modifications afin de régler les problèmes qui avaient été soulevés. De plus, elle a révisé ses procédures en ce qui a trait à la manière de gérer une telle situation à l'avenir. La MR nous a fourni un exemplaire du nouveau règlement et nous a expliqué qu'elle croyait que le règlement répondait aux besoins et aux exigences de la municipalité.

Tout compte fait, la MR et notre Bureau étaient satisfaits par le dénouement de cette affaire. Nos plaignants avaient un enclos approprié pour leurs chiens, ainsi qu'une compréhension claire de leurs droits et de leurs responsabilités en vertu du nouveau règlement amélioré.



Ville de Brandon

La Ville démontre que son administration réagit aux suggestions d'un citoyen

Un particulier habitant une rue résidentielle tranquille de la ville de Brandon (la Ville) s'est plaint à notre Bureau d'une décision de prolonger sa rue afin de raccorder deux routes importantes. Il s'est plaint de l'augmentation de la circulation et du bruit, ainsi que du danger accru pour les résidents locaux, y compris les piétons. Ce particulier était d'avis que la Ville avait été moins que réceptive aux suggestions et aux propositions faites par les résidents locaux par le biais de correspondance et à des réunions publiques.

Nous avons fait la révision de chacune des propositions et de suggestions faites par les résidents locaux, avec l'administration municipale, et appris qu'en fait, elles avaient été examinées attentivement et, dans certains cas, acceptées. À titre d'exemple, la Ville avait installé un panneau d'arrêt trois sens supplémentaire et était à apporter des améliorations importantes pour les piétons et bicyclettes.

Dans d'autres cas, nous avons appris que les suggestions allaient au-delà de la compétence de la Ville, ou soulevaient des questions de responsabilité. En réponse aux inquiétudes reliées à la sécurité, notre Bureau a pris des renseignements auprès du Service de police de Brandon et appris que même s'il y avait eu une augmentation des infractions, ceci était principalement relié à une augmentation de l'application de la loi. Une analyse des statistiques d'accidents avant et après le prolongement de la rue n'a pas démontré que le problème de la sécurité avait augmenté.

Lors de discussions avec les administrateurs de la Ville, nous avons appris qu'ils avaient apprécié la manière responsable avec laquelle les résidents avaient fait leur recherche et soulevé leurs inquiétudes, et qu'ils comprenaient leur désir que la modification ait aussi peu d'impact que possible sur la vie des résidents locaux. La position de la Ville est que le prolongement de la rue était un effet nécessaire de la croissance urbaine et qu'elle a fait tous les efforts raisonnables pour y contribuer tout en gardant à l'esprit les intérêts et les inquiétudes du voisinage touché. Notre analyse n'a pas trouvé de base pour remettre cette évaluation en cause.

Même si initialement cette plainte semblait en être une d'« on ne peut se battre et gagner contre l'Hôtel de Ville », il est devenu apparent au cours de l'enquête que « se battre » n'était pas le terme approprié pour l'échange qui s'était produit entre les parties dans ce cas. Nous sommes d'avis que les résidents ont obtenu une mesure considérable de succès et que la Ville a pris leurs inquiétudes au sérieux. La Ville nous a assuré que non seulement elle continuait de se renseigner sur les questions soulevées par les plaignants et de les surveiller, mais que le personnel était ouvert à d'autres consultations avec le plaignant et les autres résidents.

Nous avons informé le plaignant que dans la mesure où il avait été engagé dans une « bataille » avec l'Hôtel de Ville, il avait peut-être déjà gagné. Il a accepté notre analyse.



La municipalité rurale démontre de la considération pour la situation de la plaignante

Mme F possédait de la propriété à l'extérieur de la collectivité dans laquelle elle réside actuellement dans la MR de X. Elle a communiqué avec notre Bureau en janvier 2003 pour exprimer ses inquiétudes au sujet d'un Avis de violation émis contre elle en vertu du règlement sur « les propriétés inesthétiques » de la MR, qui exigeait qu'elle prenne des mesures pour remédier à la propriété considérée non sécuritaire. Mme F tentait d'obtenir un prolongement du délai pour se conformer à cet avis. Elle nous a informés qu'elle ne pouvait s'occuper de faire exécuter les réparations, vendre la propriété ou même déménager ses affaires parce qu'elle vivait dans une autre collectivité située à une certaine distance, qu'elle était âgée et avait récemment eu des problèmes de santé. Elle avait espéré avoir plus de temps pour traiter des exigences de l'avis.

Nos demandes de renseignements auprès de la MR ont été riches en enseignements ; cette MR n'avait jamais eu à traiter, avec notre Bureau auparavant donc ce cas était une possibilité d'éduquer la MR, sur le rôle de notre Bureau et sur la nature des renseignements dont nous avons besoin pour répondre à une telle plainte. Nous avons expliqué que nous n'étions pas là

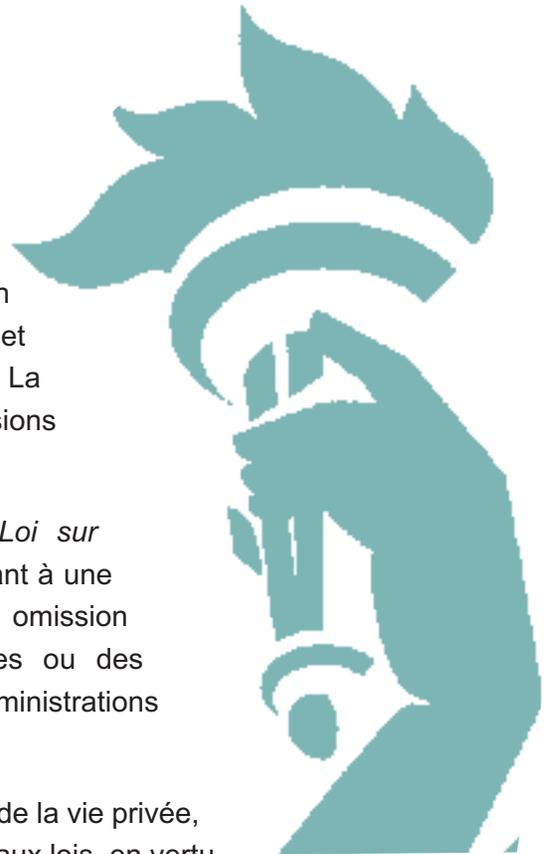
à la défense de la plaignante pour obtenir une prolongation, mais nous voulions déterminer si la MR prendrait en considération la demande de Mme F pour un prolongement du délai.

Fait digne de remarque, on nous a informés que la plaignante avait reçu des prolongations l'année précédente pour se conformer à l'avis, et n'avait pas encore pris de mesures pour traiter de la question de la propriété. Étant donné la situation, la MR n'avait pas encore pris de mesures, telles que permis en vertu du règlement, en ce qui a trait à la propriété, et étant donné les circonstances expliquées par la plaignante, nous avons discuté avec la MR du caractère raisonnable d'accorder un autre prolongement. La MR a tenu compte de sa demande et lui a accordé du temps supplémentaire pour se conformer. La plaignante a indiqué qu'elle avait maintenant le temps de procéder à la vente prévue de la propriété, ce qui semble-t-il résoudrait les problèmes de toutes les parties concernées. Notre Bureau a félicité la MR pour avoir pris en considération les besoins particuliers de la propriétaire et pour avoir une approche raisonnable et patiente de ce problème.

Législation

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

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



Accès aux copies des lois ci-haut mentionnées se fait en visitant notre site Web www.ombudsman.mb.ca